نموذج ترخيص

أنا الطالب : إعلام ياسر موسى الدهشان أمنح الجامعة الأردنية و/ أو من تفوضه ترخيصاً غير حصري دون مقابل بنشر و / أو استعمال و / أو استغلال و/ أو ترجمة و / أو تصوير و / أو إعادة إنتاج بأي طريقة كانت سواء ورقية و / أو إلكترونية أو غير ذلك رسالة الماجستير / الدكتوراه المقدمة من قبلي وعنوانها.

"إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة، عمان"

وذلك لغايات البحث العلمي و / أو التبادل مع المؤسسات التعليمية والجامعات و / أو لأي غاية أخرى تراها الجامعة الأردنية مناسبة، وأمنح الجامعة الحق بالترخيص للغير بجميع أو بعض ما رخصته لها.

اسم الطالب: إعلام ياسر موسى الدهشان.

التوقيع:

التاريخ: ٢٢/١٠/٢٠١٥

"إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة: تحليل اجتماعي"

إعداد

إيمان ياسر الدقس

المشرف

الأستاذ الدكتور إدريس العزام

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

علم الاجتماع

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

تشرين أول، ٢٠١٥

الشكر والتقدير

إن الحمد لله نحمده ونستغفره، والصلاة والسلام على الرسول قدوتنا ومعلمنا محمد صلى الله عليه وسلم، اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، لا نحصي ثناء عليك أنت كما أثنيت على نفسك، فالحمد لله في البدء والمنتهى، على انجاز هذه الرسالة.

ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله، لذلك أول من أتقدم منه بجزيل الشكر مشرفي الأستاذ الدكتور إدريس العزام على اهتمامه ونصحه وملاحظاته لتخرج الرسالة بصورتها المثلى، ولأساتذتي في قسم علم الاجتماع الذين كانوا خير عون لي.

وأتقدم كذلك بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة، الأستاذ الدكتور مجد الدين خمش، والأستاذ الدكتور عايد وريكات، والأستاذ الدكتور احمد العلوان، لقبولهم بالمشاركة في مناقشة الرسالة، وعلى الوقت والجهد الذي بذلوه في قراءة الرسالة، وإبداء الملاحظات البناءة.

وأتقدم بالشكر العميق لأسرتي التي وقفت لجانبي، بالدعم والدعاء الذي كان نبراسا يضئ لي طريق عملي هذا، وللأصدقاء والزملاء الذين لم يبخلوا بتقديم المساعدة والدعم خلال فترة دراستي وكتابة رسالتي.

والله الموفق

الباحثة

إيمان ياسر الدقس

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة

الموضوع **الصفحة**

الفصل الرابع:النتائج

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة:تحليل اجتماعي

إعداد

إيمان ياسر موسى الدقس

المشرف

الأستاذ الدكتور إدريس العزام

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى ممارسة إدارة المعرفة عند العاملين في القطاع الصحي وهل تأثر هذا المستوى باختلاف (الجنس،والسن،والحالة الاجتماعية،والمستوى التعليمي)، والمتغيرات الاقتصادية: (الدخل، ومكان الإقامة) للعاملين في هذا القطاع، وأثر العلاقات الاجتماعية بين العاملين في القطاع الصحي على مستوى ممارسة إدارة المعرفة، وأثر العلاقة بين الإدارة والعاملين في القطاع الصحي على مستوى ممارسة إدارة المعرفة. ولتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها، تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة الذي يتكون من موظفي القطاع الصحي في مديرية صحة العاصمة وإدارة التامين الصحي وكل من المراكز الصحية الشاملة التالية: أبو نصير، صويلح، عمان. وتم جمع البيانات بالطريقة القصدية على العينة المحددة، وبلغ عدد الأفراد الذين أجابوا على أسئلة الاستبانة (١٦٤) موظفا، وتم تحليل البيانات إحصائيا باستخدام برمجية (spss).

وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك تأثيرا لمتغير الجنس على إدارة المعرفة، حيث كانت ممارسة إدارة المعرفة عند الذكور أكثر من الإناث، بينما المتغيرات الاجتماعية الأخرى: (السن، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي) لم يكن لها أي أثر على ممارسة إدارة المعرفة عند العاملين في القطاع الصحي في العينة المدروسة، إما بالنسبة للمتغيرات الاقتصادية، لم يكن لمكان الإقامة اثر على إدارة المعرفة، ولكن كان لمستوى الدخل اثر على إدارة المعرفة عند مجال العلاقات الاجتماعية والتي تزداد بازدياد مستوى الدخل، إن للعلاقات الاجتماعية بين العاملين أنفسهم ومع الإدارة الأثر الايجابي في ممارسة إدارة المعرفة، كلما ازدادت العلاقات الاجتماعية زادت ممارسة إدارة المعرفة، كما ظهر في نتائج هذه الدراسة.

وانتهت الدراسة إلى عدد من التوصيات التي تفضي إلى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات من قبل الباحثين الاجتماعيين حول مواضيع الإدارة بشكل عام، وإدارة المعرفة بشكل خاص ووضعها في سياقها الاجتماعي، فالعملية الإدارية ما هي إلا عملية اجتماعية بجوهرها.

الفصل الأول : مدخل إلى الدراسة

مقدمة

١-١ مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

١-٢ أهمية الدراسة

١-٣ أهداف الدراسة

١-٤ حدود الدراسة

١-٥ الدراسات السابقة

مقدمة

يشهد العالم تحولات كبيرة وتغيرات تؤثر في جميع المجالات الحياتية، ومن البديهي أن تتأثر جميع المنظمات والقطاعات العامة والخاصة بما يحدث في العالم.

والمنظمة الناجحة، هي التي تسعى لتحسين مستوى الخدمة أو السلعة المقدمة للمستفيدين منها، وهذا يعتمد على المعرفة التي تبنى عليها المجتمعات، حيث انه كلما تقدم المجتمع فانه يكون قد استثمر المعرفة وطورها وطبقها من خلال الأفراد الذين يشغلون أدوارا في الأنساق الاجتماعية والتي تتمثل في المنظمات المختلفة في هذا المجتمع.

إن المجتمع الحديث مجتمع تنظيمي، ويضم عدد كبير من المنظمات التي تلازم الفرد منذ ولادته؛ أي في المستشفى،وفي جميع مراحل حياته التالية: كالمدرسة، والجامعة، والعمل، والنقابة، والجمعيات، والنوادي، والمطاعم إلى غير ذلك من منظمات لابد أن يتعامل معها الفرد في المجتمع(الجوهري،١٩٨٠).

يقاس تقدم أي قطاع من القطاعات في المجتمع بمقدار ما تمتلك الموارد البشرية العاملة فيه من معرفة، وكيف يتم تطبيقها، والتشارك فيها داخل منظماتهم، ومع مجتمعاتهم، والذي لا يتم إلا بالتفاعل الاجتماعي بين العاملين، والقدرة على الاتصال الفعال، سواء بين العاملين أنفسهم داخل النسق، أو مع المجتمع المحلي، مما يؤدي لتحقيق الفائدة للمنظمة والمجتمع والفرد، ويسود بيئة العمل جو من التعاون، يؤدي لتبادل، وتشارك في المعلومات، وطرح أفكار جديدة، واستثمارها، ينعكس على نوعية الخدمة أو السلعة المقدمة للمجتمع.

لقد وجدت المؤسسات والمنظمات العامة من اجل إشباع حاجات المواطنين من الخدمات والسلع المختلفة، وقد ظهرت هذه المؤسسات في المجتمعات الرأسمالية والاشتراكية، كما ظهرت في الدول المتقدمة والنامية دون تمييز، وأصبحت تلعب دورا كبيرا في النشاطات العامة والتجارية والاقتصادية، وفي الأردن تم إنشاء العديد من المؤسسات والمشروعات العامة منذ عقد الستينات من القرن المنصرم وتزايد عددها بشكل ملحوظ (المومني ،٢٠٠٤).

يعتبر القطاع الصحي من القطاعات المهمة في المجتمع، والذي يقدم خدمة ضرورية جدا، والتي تؤدي لبقاء الأفراد بصحة جيدة؛ مما يؤثر على الإنتاجية لكل فرد، ومقدار عطائه وتأثيره في مجتمعه؛

لذلك من الأفضل للمنظمات استخدام وسائل الإدارة الحديثة، ووضعها في السياق لاجتماعي، والاستفادة من قدرات ومعارف الأفراد العاملين في هذا القطاع، وتشجيعهم على الابتكار والإبداع وطرح الأفكار والتشارك فيها وتطبيقها بما يفيد تطوير الخدمة المقدمة، وتطور النسق الصحي واستمراره وتميزه، فتحافظ على تميز العامل واستقلاله، وتزيد الثقة عنده ورفع أدائه، و تشجع على العمل بروح الفريق. من خلال عقد الدورات والورشات واللقاءات والاجتماعات المستمرة بين العاملين في المنظمة نفسها و مع المنظمات الأخرى، وتشجيع التواصل الفعال، وخلق روح التعاون، والعمل الجماعي، وتشجيع العاملين على الدراسة والبحث، واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، كل ذلك سيؤدي إلى خلق موارد بشرية عاملة متميزة، وتقدم خدمة مميزة.

١-١ مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تكمن مشكلة الدراسة في ضعف قدرة الموظفين على إيصال المعلومة للموظفين الآخرين سواء في نفس المنظمة الصحية أو في منظمات أخرى، أو مع أفراد المجتمع المحلي.

وهناك بعض المتغيرات والعوامل الاجتماعية التي تؤثر على إدارة المعرفة من حيث الإبداع وطرح الأفكار الجديدة، أو التشارك فيها، أو تخزينها بالطرق التي تمكن العاملين من الوصول إليها بأقل وقت وجهد، وسنتعرف على ذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

١) هل يختلف مستوى ممارسة إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي باختلاف الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي؟

٢) هل يختلف مستوى ممارسة إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي باختلاف المستوى الاقتصادي ومكان الإقامة؟

٣) هل تؤثر العلاقات الاجتماعية بين العاملين في القطاع الصحي على ممارسة إدارة المعرفة؟

٤) هل تؤثر علاقة الإدارة مع العاملين في القطاع الصحي على ممارسة إدارة المعرفة؟

١-٢ أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كون المجتمع الأردني يسير باتجاه المجتمع التنظيمي، يتألف من عدة منظمات خاصة وعامة، والتي تقدم المنتجات على شكل سلع و خدمات، وتهتم كل منظمة منها بوسائل وأساليب الإدارة الحديثة كإدارة المعرفة، وتهتم بما يمتلكه الأفراد من معرفة وكيفية الاستفادة منها وتطبيقها والمشاركة فيها وتطويرها، والتشجيع على الإبداع وخلق جو من التعاون، وخلق روح الفريق وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في مختلف المستويات، حتى تتقدم هذه المنظمة وتتميز.

لذلك لابد من اهتمام الباحثين في دراسة أساليب الإدارة الحديثة مثل إدارة المعرفة وربطها بالجانب الاجتماعي، وتطبيق علم الاجتماع في المنظمات المختلفة من خلال عمل الدراسات والأبحاث التي يمكن الاستفادة منها.

إن أي منظمة لها ثقافة، والتي تعرف على أنها: نظام من المعتقدات والقيم المشتركة المتفاعلة بين الناس والهيكل والنظم لإنتاج معايير سلوكية تعبر عن طريق عمل الأشياء. ومن هنا فان الثقافة لها جانبان أساسيان هما: الجانب الإداري ويشمل (الفلسفة، والقيم، والنشاطات، والرؤية) والجانب الأخر، هو الجانب التنظيمي ويشمل: (الأدوار، والهيكل، والنظم، والتكنولوجيا) إذا ثقافة المنظمة تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية، بحيث ترضي حاجات الأعضاء العاملين، ليتمكنوا من تفعيل المنظمة، وتتأثر الثقافة بكيفية معالجة المديرين والعاملين للمشاكل التي تواجههم في بيئات العمل (الخالدي،٢٠٠٨).

من خلال عملي في هذا القطاع وتعاملي مع الموظفين، ومع الجمهور مباشرة، وجدت أن المعلومة متغيرة بين الوقت والآخر؛ فإذا لم يتم تبادلها بين العاملين، ومع أفراد المجتمع المحلي فان الخدمة الصحية المقدمة من المراكز والمديريات تكون غير مميزة. ومن هنا فان المعرفة مهمة، ولابد من استخدام وسائل الإدارة الحديثة مثل إدارة المعرفة، لتحقيق التقدم والتميز.

١-٣ أهداف الدراسة:

وتتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

١- التعرف على مستوى ممارسة إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي باختلاف الجنس والعمر والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي.
٢- التعرف على مستوى ممارسة إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي باختلاف المستوى الاقتصادي ومكان الإقامة.
٣- التعرف على تأثير العلاقات الاجتماعية بين العاملين في القطاع الصحي على ممارسة إدارة المعرفة.
٤- التعرف على تأثير العلاقة بين الإدارة و العاملين في القطاع الصحي على ممارسة إدارة المعرفة.

١-٤ حدود الدراسة :

الحدود الزمانية: جرى تنفيذ هذه الدراسة في الفترة الزمنية: (٢٠١٤-٢٠١٥)

الحدود المكانية: جرى تنفيذ هذه الدراسة في مديرية صحة العاصمة وإدارة التأمين الصحي، ومركز صحي أبو نصير الشامل، ومركز صحي عمان الشامل، ومركز صحي صويلح الشامل.

الحدود البشرية : اقتصرت هذه الدراسة على موظفي القطاع الصحي في مديرية صحة العاصمة، وإدارة التامين الصحي، والمراكز الصحية: (عمان الشامل، وابونصير الشامل، وصويلح الشامل).

١-٥ الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع إدارة المعرفة، والتي اهتمت بالناحية الإدارية فقط، ولكنها بطريقة غير مباشرة، تتناول الجانب الاجتماعي، والذي يتضمن العلاقات الاجتماعية، إن العملية الإدارية جوهرها الموارد البشرية التي تتكون من العاملين في المنظمة أو المؤسسة؛ فالفرد العامل في المؤسسة، هو كائن اجتماعي يمارس عمله من خلال علاقاته الاجتماعية، وتفاعله مع الأفراد الآخرين، ومع مكونات المنظمة الملموسة أو المادية، كالوسائل التكنولوجية وغير الملموسة كالمعرفة.

دراسة الخالدي عام (٢٠٠٨م) هدفت إلى معرفة دور إدارة المعرفة في رفع مستوى الدافعية والنمو المهني لدى الإداريين والمدربين والحكام في اتحاد كرة القدم الأردني،وبلغت عينة هذه الدراسة (٦٩) فردا، ومن نتائج هذه الدراسة أن تطبيق إدارة المعرفة كان له الأثر الايجابي في مستوى النمو المهني والدافعية، ومن توصيات الباحث ضرورة تدريس إدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية، وتشجيع استخدام التقنيات الحديثة كالانترنت في تبادل المعرفة، وتكوين شبكات بحث مستمرة و مؤتمرات ومنتديات لتبادل المعرفة، وتخصيص مخصصات مالية للبحث العلمي والمعرفي فيما يخص المجال الإداري والفني ولتحكيمي في الرياضة.

دراسة حجازي عام(٢٠٠٥م) هدفت إلى معرفة ما إذا كانت المنظمات الأردنية العامة والخاصة تدرك اثر إدارة المعرفة، والثقافة التنظيمية وأهميتها في إدارة المعرفة. وقد بلغت عينة الدراسة (٣٨٥) فردا في القطاعين العام والخاص، ومن توصيات الباحث انه لابد من تدريس مساق إدارة المعرفة في الجامعة، وتعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص من اجل تعزيز وتوظيف إدارة المعرفة.

هدفت دراسة المومني عام (٢٠٠٤م) إلى التعرف على اتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة، وبرامجها في المؤسسات العامة في الأردن، وبلغت عينة الدراسة (١٢٩)، ومن ابرز نتائجها أن هناك اتجاها ايجابيا نحو تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات العامة الأردنية. من أهم توصيات الدراسة ضرورة الاهتمام بإدارة المعرفة، ونشر المفهوم بين الموظفين، والعمل باستمرار على تدريب وتأهيل

الأفراد بمختلف مستوياتهم الإدارية، والعمل على طرح مساقات تدريسية في مفهوم إدارة المعرفة، ومبادئها في الجامعات والمعاهد التي تعتبر الرافد الرئيس لسوق العمل الأردني.

هدفت دراسة أبو قبة عام (٢٠٠٤م) إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة المعرفة، والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن، وقد بلغت العينة (٣٠٣) مديرا، ومن نتائج هذه الدراسة إن الوزارات تطبق برامج وأنظمة إدارة المعرفة والمعلومات باستثناء المكتبات الالكترونية، لكون هذا النظام مكلف، كما إن إدارة المعرفة تعمل على تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وكذلك تعمل على زيادة فاعلية وكفاءة العمل، وخفض تكاليف وتوفير الوقت والجهد، ومن أهم التوصيات التي توصل لها، ضرورة تبني النظم الإدارية الحديثة وفلسفتها، وتدعيم تطبيق إدارة المعرفة، والعمل على غرس الثقافة التنظيمية في المؤسسة، والعمل قدما على تخصيص الموارد المالية والبشرية، لتحقيق الغاية نفسها، والعمل على إعداد برامج تدريبية للأفراد واستقطاب المختصين للاستفادة منهم في مجال إدارة المعرفة.

هدفت دراسة الغرايبة عام (٢٠٠٣م) إلى التعرف على المعرفة الإدارية وأثرها على الإبداع الإداري لدى المشرفين الإداريين في الشركات المساهمة العامة الأردنية في إقليم الجنوب؛ حيث أجريت الدراسة على أربع شركات مساهمة عامة كبرى، وبلغت العينة (٢٧٥) مشرفا إداريا، ومن أبرز النتائج التي توصل لها، أن مستوى الإبداع المعرفي يتأثر طرديا بمستوى الإبداع الإداري، ومن أهم التوصيات التي توصلت لها الدراسة، انه لابد من استخدام الذكاء في عملية اختيار المشرفين الإداريين في تلك الشركات، وان تعمل الشركات باستمرار على تنمية القدرات الذهنية للمشرفين الإداريين في تلك الشركات، وان تعمل الشركات باستمرار على تنمية القدرات الذهنية لهم من خلال الندوات والدورات التدريبية المتخصصة بطبيعة العمل الإشرافية، كما أوصت الدراسة بضرورة تشجيع التبادل المعرفي بين المشرفين الإداريين والعاملين في الشركات، لزيادة إدراك العاملين بالمهام الموكولة.

هدفت دراسة سعادات و حسن عام (٢٠١١م) إلى التعرف على درجة ممارسة إدارة المعرفة عند مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية جنين، وبلغت عينة الدراسة (٩٠) مديرا و مديرة، وتظهر أهمية هذه الدراسة في تحديد المعرفة وتوثيقها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها، ومن نتائجها تشجيع المعلمين على تبادل المعرفة والمعلومات والخبرات بينهم، فالمديرون والمديرات يدركون أهمية التبادل المعرفي والمعلوماتي والخبراتي، وصولا للتعامل المعرفي والتكامل في الأدوار التي يقوم بها المعلمون، وكذلك يتبين في هذه الدراسة اهتمام المديرين باستخدام المعرفة، وتخزينها وتطبيقها في مدارسهم ومع معلميهم، وتبادلها فيما بينهم ومع الطلبة وأولياء الأمور أحيانا أخرى. ومن اقتراحات

الباحثين بضرورة استخدام وسائل الإدارة الحديثة مثل: إدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم، وتوفير ثقافة تنظيمية داعمة لإدارة المعرفة، والاستفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة وشبكة الانترنت وتبادل المعرفة.

هدفت دراسة أبو فارة وعليان عام (٢٠١٠م) إلى معرفة واقع إدارة المعرفة من خلال تطبيق العمليات المختلفة لإدارة المعرفة، من تشخيص للمعرفة، وتخطيطها، وتحديثها، ونشرها، وتقاسمها، وتوزيعها، وتوليدها، واكتساب المعرفة، وتنظيمها وتخزينها، واسترجاع هذه المعرفة، وإبراز دور المعرفة في تحقيق فاعلية أنشطة هذه المؤسسات. وبلغت عينة الدراسة(١٨٢) مبحوثا، وقد بينت هذه الدراسة أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة، وقد تكون مجتمع الدراسة من الطاقم الإداري في المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية، وكان من نتائجها أن المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية تستخدم إدارة المعرفة، وان الإدارة العليا في هذه المؤسسات تدعم إدارة المعرفة. ومن اقتراحات الباحثين في هذه الدراسة السعي إلى إيجاد بيئة عمل يسودها العلاقات التفاعلية الفاعلة بين المستويات الإدارية المختلفة، وتطوير وسائل الاتصال الالكترونية والانترنت، وتطوير معرفة العاملين من خلال الدورات واللقاءات والمؤتمرات.

دراسة كيلبيرج و لندبيرج Kylberg & Lundberg عام (٢٠٠٢م)، هدفت هذه الدراسة إلى تكوين فهم حول كيفية انتقال المعرفة داخل مشروعات المنظمة، وكيف يمكن تحسين عملية الانتقال فيما بينها، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة في منظمة Tetra Pak السويدية، وتوصلت الدراسة إلى أن قواعد البيانات و تكنولوجيا المعلومات لا يتم استغلالها بشكل كامل، وان العاملين في المشروع يعتمدون على التفاعل الشخصي فيما بينهم في عملية نقل المعرفة.

دراسة كونللي و كيلوي Connelly & Kellway عام (٢٠٠١م) أجريت هذه الدراسة في أربع جامعات كندية،وهي دراسة تدور حول العوامل المنظمية المؤثرة في ادراكات المستخدمين لثقافة التشارك في المعرفة داخل المنظمة، وإدراكهم لثقافة التفاعل الاجتماعي في المنظمة، ومن نتائجها إن المستخدمين كلما زاد التفاعل الاجتماعي بينهم زاد التشارك في المعرفة ، ومن نتائجها أيضا أن الإناث بحاجة إلى مزيد من ثقافة التفاعل الاجتماعي.

دراسة بوليتز Polities (٢٠٠١م) وهدفت هذه الدراسة لمعرفة أي أنماط القيادة يدعم بشكل أفضل إدارة المعرفة، وهل يوجد دور للقيادة في إدارة المعرفة، وبلغت عينة الدراسة (٢٢٧) فردا،وتوصلت هذه الدراسة الى ان نمط قيادة الإدارة التشاركية والذاتية هما النمطان اللذان يعملان على تشجيع وتسهيل

إدارة المعرفة، و يشملان التفاعل الإنساني، ويؤكدان على اتخاذ القرار بصورة تشاركيه، إن الإدارة الوسطى تشارك المستخدمين بالمعرفة، أما أفراد الإدارة العليا فقد توصلت الدراسة؛ إلى أنهم يقومون باستخدام المعرفة الموجودة في مجموعة من المراجع التقليدية في مختلف أنحاء المنظمة، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن هؤلاء القادة يعملون على تشجيع عمليات : الاتصال والتفاوض والتشارك في المعرفة، بالإضافة إلى تشجيع المستخدمين على جمع المعلومات والمعرفة المطلوبة لمراقبة الأداء.

إن الدراسات العربية السابقة التي تم الاطلاع عليها تناولت إدارة المعرفة ودورها في اتخاذ القرارات وخفض تكاليف الوقت والجهد، وفاعليتها في تحقيق التقدم والنمو المهني، وأنه يوجد تشارك وتبادل للمعرفة في المنظمات. أما الدراسات الأجنبية اهتمت بالجانب الاجتماعي وضرورة التفاعل الاجتماعي ، من اجل التشارك وتبادل المعرفة، والمحافظة على بقاء المنظمة.

وهذه الدراسة وكما الدراسات السابقة ومكملة لها، ستتناول بالبحث دور العلاقات الاجتماعية بين الموظفين و ممارسة إدارة المعرفة، وهل للعمر والجنس والمستوى التعليمي ومكان الإقامة ومستوى الدخل أي اثر في ممارسة إدارة المعرفة في القطاع الصحي الذي يقدم خدمة مهمة للمجتمع.

الفصل الثاني : المدخل المعرفي النظري

مقدمة

٢-١ المدخل المعرفي

٢-١-١ لمحة تاريخية عن إدارة المعرفة

٢-١-٢ مفهوم إدارة المعرفة

٢-١-٣ أهمية إدارة المعرفة

٢-١-٤ أهداف إدارة المعرفة

٢-١-٥ عمليات إدارة المعرفة

٢-١-٦ إدارة المعرفة وعلاقتها بعلم الاجتماع

٢-١-٧ نظرية تالكوت بارسونز(نظرية النسق الاجتماعي)

مقدمة

يمـر العـالم بتحـولات سـريعة علـى جميـع الأصـعدة، و أصـبح كالقريـة الصـغيرة بسـبب التقـدم التكنولوجي، وسهولة الاتصال بين جميع أجزاء العالم، وهذه التحولات لم تتم إلا بتزايد وتنـامي المعرفـة، التي يمتلكها الإنسان من أجل إشباع حاجاته المختلفة.

مجتمـع المعرفـة هـو الاسم المناسـب للمجتمـع الـذي يعتمـد علـى مصـادر المعرفـة ووسـائل الاتصـال، والتطور التكنولوجي، مما ينعكس على المنظمات الموجودة في هذه المجتمع و يزداد التنافس بينهـا(Earl، 1989). وهذا مـا يميـز المجتمعـات الحديثـة، كلمـا اهتم الأفـراد والجماعـات بالمعرفـة كلمـا تقـدم وتطـور المجتمع في تقديم الخدمات والسلع لأفراده، وحقق التميز على مستوى المحلي و العالمي.

فقد شهد العالم موجات للعولمة وإزالـة للقيـود والعوائـق، وبسـبب تصـاعد حـدة المنافسـة بـين منظمـات الأعمال الدولية، إن مثل هذا الأمر لا يتم تحقيقه إلا من خلال وجود ثقافة المعرفة بهدف تحقيق التميز في المنظمات؛ ففي ظل مواجهة تحديات العولمـة، تتلاشـى الانجـازات الفرديـة بسـرعة مـالم يكـن هنـاك إطـار ممأسـس للإبـداع المسـتمر والتحسـين المسـتمر، مـن اجـل الوصـول إلـى مرحلـة التميـز والإبـداع (اللوزي،٢٠٠٣).

لذلك لابد من مواجهة هذه التحديات والتطورات السريعة التـي تحـدث فـي المجتمعـات والـذي ينعكـس على المنظمات والمؤسسات فيها، من خلال القيام بعمليات إعادة التربية وتعليم القوى العاملة فيها وتدريبها على إدارة المعرفة على كافة المستويات الإدارية، واستثمار المعرفة وتوظيفها بأقصى ما يمكن من الكفاءة والفاعلية(الخالدي،٢٠٠٨).

إن القطاع الصحي هو من القطاعات المهمة والتي تشبع أهم حاجـة من حاجـات الإنسـان، وهـي بقـاء الأفراد بصحة جيدة، وبالتـالي استمرار المجتمعـات، فكـان مـن الضـروري الاهتمـام بتطـوير العـاملين فـي القطـاع الصـحي واسـتثمار المعرفـة لـديهم وتشـجيعهم علـى الابتكـار وعلـى التعـاون فيمـا بيـنهم للارتقـاء بالخدمة الصحية المقدمة للمجتمع المحلي.

فمن اجل تحقيق التميز، الكثير من الدراسات أوصت بتطبيق عمليات التحسين والتطوير والتغييـر فـي المنظمـات علـى مختلـف المسـتويات وفـي مختلـف الأوقـات وعلـى المنظمـات أن تكـون متعلمـة وإبداعيـة باستمرار(حجازي،٢٠٠٥).

إذا لابد من الاهتمام بوسائل الإدارة الحديثة ومنها إدارة المعرفة عند العاملين في أي قطاع من اجل تحقيق التطور والتحسن والمنافسة ،واستمرار المنظمة وبقائها.

٢-١-١ لمحة تاريخية عن إدارة المعرفة

إن المعرفة ترتبط بالإنسان؛ لذلك تعود بدايتها لبداية خلق الإنسان، وتطورت هذه المعرفة بتطور الحياة وتعقد أساليب العلم، المعرفة تتميز بأنها ذات طابع تراكمي، إن المجتمعات البشرية مرت عليها العديد من الحضارات كالسومرية والأشورية والبابلية والفرعونية والصينية والهندية واليونانية ،وقد تمت فيها الانجازات العظيمة،واختلفت المعرفة من حضارة لأخرى.

في العراق وجدت أعداد كبيرة من الوثائق المكتوبة وكان هناك الكتبة المتخصصون بكتابة المعرفة ونشرها والمحافظة عليها، حمو رابي هو أول من أسس مدرسة في بلاد ما بين النهرين ،وأشور بانيبال في الحضارة الأشورية قام ببناء مكتبة في قصره، وتم التوثيق بالكتابة المسمارية للمحافظة على المعرفة، وهي موجودة في متحف بريطاني . إن المعرفة في تلك العصور القديمة اعتمدت على الإلهام، وليس على التجربة والبرهان وافتقرت للنظريات العلمية، واغلبها مبني على القصص والأساطير لذلك فهي معرفة أسطورية. ثم انتقلت المعرفة إلى المعرفة الفلسفية والتي تعتمد على العقل البشري، وتأملاته بالأشياء والحوادث والموضوعات، فاقترنت المعرفة بالكهانة والسحر والطب والعرافة والفلسفة، وقد دعا الفيلسوف الصيني كونفشيوس إلى نشر المعرفة حيث قال:" إن المعرفة هي الطريق الوحيد للتقدم والنجاح الدنيوي على الأرض". ثم انتقلت المعرفة إلى المعرفة النظرية عند اليونان؛ لأنه تم استخدام القدرات التحليلية، وتمكنوا من تدوينها أيضا، أفلاطون أعطى أهمية للمعرفة من خلال دعوته لإقامة المدينة الفاضلة، وقد ذكر افلاطون انه بدون المعرفة لن يكون الإنسان قادرا على معرفة ذاته وان حامل المعرفة وحده القادر على فهم عالمه المحيط به المتمثل بالوجود(الكبيسي،٢٠٠٥).

لقد خلق الله الإنسان على الفطرة ثم علمه وهداه السبيل ،يتضح ذلك من قوله تعالى:" وعلم ادم الأسماء كلها"(البقرة،الآية:٣١) وقوله تعالى: "خلق الإنسان ،علمه البيان"(الرحمن،الآيتان:٣-٤) والسماح للأفراد بالتفكير بأنفسهم ،وقد ورد ذلك في قوله تعالى:"وفي الأرض آيات للموقنين، وفي أنفسكم أفلا تبصرون، وفي السماء رزقكم وما توعدون، فورب السماء والأرض انه الحق مثل ما أنكم تنطقون" (الذاريات:٢٠-٢٣) إن الفكر نشاط بشري أداته العقل وثمرته العلم والمعرفة، وقد ميز الله البشر عن سائر الحيوانات بالفكر الذي جعله كمال الإنسان وفضله عن الكائنات الأخرى.والفكر الإداري الإسلامي يؤكد على التفكير والاعتماد على العقل(الخالدي،٢٠٠٨).

المعرفة في العصر الإسلامي تحث على طلب العلم كما ورد في الآيات القرآنية، وأيضا الأحاديث النبوية الشريفة، ومنها: "اطلبوا العلم من المهد إلى اللحد"وقد برع المسلمون في نقل المعارف من الحضارات المختلفة مع محاولات جادة في التجربة والبرهان والترجمة والنسخ وتوليد معرفة جديدة من النظرية إلى التطبيق. ثم انتقلت المعرفة إلى أوروبا في عصر النهضة، وظهرت المعرفة العلمية التي تستخدم أساليب فكرية وعقلية جديدة، تختلف عن أساليب الفلسفة النظرية، أما في الفكر الحديث فقد ظهرت المدارس الفكرية الإدارية والتنظيمية مثل المدرسة التقليدية والتي تضم: الإدارة العلمية لفريدريك تيلور، والبيروقراطية لماكس فيبر. وهناك مدرسة العلاقات الإنسانية التي أكدت على الاهتمام بالإفراد وتحسين ظروف العمل، ثم الاتجاهات الحديثة مثل نظم المعلومات الإدارية والتي ركزت على دور المعلومات في عملية صنع القرارات الإدارية (الكبيسي،٢٠٠٥).

وفي التسعينات أخذت المعرفة وإدارة المعرفة داخل المنظمة تحظى بالاهتمام المتزايد والمتسارع، وشهدت انتشار كم هائل من المطبوعات وتزايدت المؤتمرات التي تتعلق بإدارة المعرفة، واغلب قادة المنظمات يرون أن قوة المنظمة والأعمال في قوة المعرفة (حجازي،٢٠٠٥).

ويعود هذا لانتشار العولمة والتطور التكنولوجي ونظم الاتصال الحديثة والتسارع في شبكة المعلومات؛ مما سهل انتشار المعرفة وتبادلها (الكبيسي،٢٠٠٥).

إن أحداث الحادي عشر من أيلول عام واحد وألفين دفعت العديد من المنظمات للاهتمام بالخطط لمواجهة خسارة جماعية في رأس المال الفكري(حجازي،٢٠٠٥).

لقد تنامت المعرفة في الثلاثين سنة الأخيرة، واهتمت المنظمات المختلفة بعمليات معالجة المعرفة واستخدام وسائل الإدارة الحديثة "إدارة المعرفة"؛ وهي الاستفادة من المعرفة وتسخير مصادرها في المشاريع و في قواعد العمل ومجالاته المختلفة، وقد وصف كارل ايرك سفباي "Karl Erik Sveiby" إدارة المعرفة على أنها فن من خلاله يمكن رفع القيمة المعنوية للحاجات المختلفة(Loshin،2001). أي أن المعرفة تعطي القيمة والمعنى لأي فكرة من خلال مشاركة الآخرين بها وتطبيقها واستثمارها بفاعلية من خلال الوسائل الإدارية الحديثة كإدارة المعرفة.

٢-١-٢ مفهوم إدارة المعرفة

تعد الإدارة من أهم أوجه النشاط الإنساني؛ فهي ترتبط بحياة كل مجموعة وكل فرد، وتعالج جانبا مهما وهو تحقيق الأهداف التي تسعى لبلوغها جميع المنظمات العاملة في المجتمع؛ لذلك لابد من تنسيق الجهود الجماعية، وتنظيمها لتحقيق أهداف يسعى لها هؤلاء الأفراد من خلال قيامهم بأدوارهم.

إن المعرفة تبدأ مع الإنسان منذ الطفولة وكلما نما وتطور ازدادت، إن احد خصائص المعرفة أنها متراكمة وتزداد كلما التحق الإنسان بالمنظمات المختلفة وبجميع مراحله العمرية(Morgan & Jackson ، 1982).

إن المعرفة وظيفة الإنسان، وهو مصدرها ووعاؤها؛ لذلك لابد من أن تعمل المنظمات والقادة والمسؤولون عن الموارد البشرية وما تحتويه من معرفة، وتحويلها إلى معرفة ذات معنى، من خلال مشاركتها وتطبيقها فيما بينهم (العلي ،وآخرون ، ٢٠٠٩).

تتضمن إدارة المعرفة الانضباط والتعزيز والترويج والتميز والتكامل للمعلومات (البيانات، و الملفات، والسياسات، والإجراءات) التي سبق وجودها عند الأفراد ولديهم الخبرة الكافية حولها، وتلك التي تم ابتكارها، ومن ثم مشاركة هذه المعرفة في المنظمة(Loshin،2001). إن المعرفة هي التي تقود المنظمة لتحقيق الرؤية، والتي تقود تفكير الناس والسلوك العقلاني لهم، والأفراد المتمكنون من المعرفة هم الذين سيقومون بتوظيفها بالشكل المطلوب داخل المنظمة.

المعرفة ليست محصورة فقط في المنظمات الصناعية المنتجة للسلع، وإنما بدأت تخترق قطاع الخدمات حيث أن خدمات القطاع العام هي أنشطة اقتصادية أساسية، ولكن القطاع العام يفتقر للإبداع ولم يدرك أهمية إدارة المعرفة كما يجب. وسأذكر بعض التعريفات لإدارة المعرفة؛ ومنها تعريف هيثم حجازي والذي عرفها على أنها: عملية تحليل وتركيب وتقييم وتنفيذ التغيرات المتعلقة بالمعرفة لتحقيق الأهداف الموضوعة بشكل مقصود وهادف (حجازي،٢٠٠٥).

وبعض الكتاب يرون أن إدارة المعرفة ليست شيئا تكنولوجيا أو عنصرا الكترونيا؛ ولكنها ترتبط بالعمليات الداخلية في المنظمة، والتي تساهم في اكتشاف وخلق المعرفة، وتوزيعها والاستفادة منه(جاد الرب، ٢٠٠٦).

وهناك من يعرفها على أنها: محاولة إيجاد طريقة للحصول على حكمة العاملين ومعرفتهم داخل المنظمة، لأجل رفع تلك المعرفة إلى أقصى حد يمكن الاحتفاظ بها، ولهذا فان مفهوم إدارة المعرفة وفق هذا المنظور يركز على الطبيعة الاجتماعية التي بموجبها يتم توليد المعرفة والمشاركة فيها، ويشير إلى استخدام الوسائل بجميع أنواعها لتسهيل عملية التفاعل بين العاملين (الكبيسي،٢٠٠٥).

إن إدارة المعرفة ترتبط بالإنسان وهو أساس عملية الإدارة في أي منظمة، إذا من المهم تعريف الموارد البشرية فهي: رأس المال البشري ،وهي مجموع الخبرات والمعارف والطاقات والحماس والإبداع والصفات التي يمتلكها العاملون في الشركة ويستثمروها في العمل. إن الاستثمار في رأس المال البشري يتم من خلال التعليم والتدريب وتطوير الموارد البشرية وتعزيز مسؤولية التنبؤ والتخطيط، والاهتمام بالمتفوقين من العاملين، والاهتمام برفع معنويات العاملين، وتقوية وتعميق الولاء والالتزام بالمنظمة (العلي،وآخرون ،٢٠٠٩).

من خلال هذه التعريفات يمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها: الاستثمار الأمثل للخبرات والمعارف والطاقات التي تمتلكها الموارد البشرية، من خلال الإبداع و المشاركة فيها وتطبيقها وتطويرها وتجديدها في المنظمة التي يعمل فيها الأفراد والجماعات.

٢-١-٣ أهمية إدارة المعرفة

إن إدارة المعرفة هي من الموجودات غير ملموسة والمهمة في الوقت نفسه في أي منظمة، إن وجودها يؤدي للتفوق والإبداع، والمنظمة حتى تصبح منظمة تقودها وتحركها المعرفة لابد من فهم طبيعة المعرفة وإدارة المعرفة، ولابد من تحويل البيانات أي المواد الخام إلى معلومات لها معنى، وتستخدمها المنظمة لتوليد المعرفة (كرماللي ،٢٠٠٥).

وتظهر أهمية المعرفة من خلال مايلي (جاد الرب،٢٠٠٦):

- من خلالها يتم تنسيق الأنشطة المختلفة للمنظمة لتحقيق أهدافها.

- تفيد في تحديد المعرفة المطلوبة ،وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها.
- أداة تحفيز للمنظمات وتشجيع القرارات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جديدة.
- تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- تخفيض الوقت والعمل بالاستعانة بعدد اقل من الأفراد ودعم الموظفين وتحقيق الإبداع .
- تحقيق قدر كبير من المرونة والتكيف.
- الحفاظ على التميز والمنافسة والحد من المخاطر التي يمكن أن تواجه المنظمة.

٢-١-٤ اهداف إدارة المعرفة

إن لإدارة المعرفة عدد من الأهداف، وهي كالآتي(انظر:حجازي،٢٠٠٥،الكبيسي، ٢٠٠٥):

- أسر المعرفة من مصادرها وخزنها وإعادة استعمالها.
- جذب رأس المال الفكري لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.
- خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد في المنظمة على المشاركة في المعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين.
- بناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري.
- تحول المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة).
- تحسين عملية اتخاذ القرارات بحيث تصبح هذه القرارات تتخذ بشكل أسرع من قبل المستويات الإدارية الدنيا، وباستخدام موارد بشرية اقل وبشكل أفضل من قبل المستويات الإدارية العليا.
- يصبح العاملون أكثر قدرة على المعرفة فيما يتعلق بوظائف عملهم وبالوظائف الأخرى القريبة من وظائفهم، فيصبح هؤلاء العاملون قادرين على طرح مبادرات لإجراء تحسينات بطريقة أكثر خبرة وعقلانية.
- يصبح لدى العاملين القدرة على تصحيح الأخطاء دون تدخل من قبل المشرفين.
- يصبح مكان العمل أكثر ايجابية؛ فتنخفض نسبة الغياب والدوران الوظيفي.

- تحسن الإبداع داخل المنظمة إما بتوليد خدمات جديدة أو رؤية الأشياء القديمة بمنظور جديد مما يؤدي لتحسن الأداء.

٢-١-٥ عمليات إدارة المعرفة

إن المعرفة عند أخذها من مصادرها تكون على شكل بيانات ومعلومات فقط؛ لذلك لابد من القيام ببعض العمليات التي تؤدي للمشاركة فيها، وخزنها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها وتطبيقها، وفي النهاية الاستفادة منها.

في البداية سأذكر مصادر المعرفة والتي توجد في مصدرين هما (الكبيسي،٢٠٠٥):

أ) مصادر داخلية: تتمثل في خبرات أفراد المنظمة المتراكمة حول مختلف الموضوعات،ومن الأمثلة على المصادر الداخلية: الاستراتيجيات،والمؤتمرات الداخلية ، والمكتبات الالكترونية ، والتعلم الصفي، والحوار،والعمليات الداخلية للأفراد عبر الذكاء والعقل والخبرة والمهارة ، ومن خلال التعلم بالعمل أو البحوث وبراءات الاختراع الداخلي.

ب) مصادر خارجية: تتمثل في المكتبات والانترنت والانترانت والقطاع الذي تعمل فيه المنظمة والمنافسون لها والموردون والزبائن والجامعات ومراكز البحث العلمي وبراءات الاختراع الخارجية.

أما عمليات إدارة المعرفة فهي ست عمليات جوهرية (طيطي، ٢٠٠٩):

- تشخيص المعرفة: من خلال تشخيص المعرفة يمكن معرفة المعرفة المتوافرة، والأشخاص الحاملين لها، و دورها في المنظمة، ويوجد عدة نماذج لتشخيص المعرفة وذلك من خلال: القصص (النماذج الشفوية)، والمخططات (نماذج الصور)، ومعالجة الجداول (النماذج الكمية).
- تحديد أهداف المعرفة: وذلك لتحسين عمليات الإبداع والتخطيط والتنبؤ.

- توليد المعرفة: والحصول عليها إما عن طريق عقول المبدعين مباشرة، أو شرائها من الآخرين عن طريق عقود، أو ابتكار معرفة جديدة غير مكتشفة وغير مستنسخة، وهذا التوليد والابتكار للمعرفة سيضمن بقاء ونجاح المنظمة.
- خزن المعرفة : هي العمليات التي تشمل خزن المعرفة في وسائل مختلفة، ويكون من السهولة أيضا الوصول إليها واسترجاعها، فالمنظمة مهيأة لان تفقد الأفراد لذلك لا بد أن تهتم بهذه العملية.
- توزيع المعرفة: إن المعرفة تصبح ذات قيمة إذا تمت المشاركة فيها، وإذا تمت تنمية روح الفريق عند العاملين في أي منظمة؛ فالعمل الجماعي يؤدي لتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأفراد؛ مما يؤدي للتقدم في العمل في المنظمة.
- تطبيق المعرفة: إن عملية اتخاذ القرار تعتمد على المعرفة، وكلما زادت عملية المشاركة وذلك باستخدام الوسائل المختلفة كلما أدى ذلك في إيجاد الحلول المناسبة واتخاذ القرارات الصحيحة وفي الوقت المناسب.

٢-١-٦ إدارة المعرفة من وجهة نظر اجتماعية

ترتبط إدارة المعرفة بعدة حقول من علم الاجتماع ؛ وهي علم اجتماع المعرفة، وعلم اجتماع الإدارة، وعلم اجتماع التنظيم، والتغير الاجتماعي، إن المعرفة ترتبط بالفرد فهو الوعاء الذي يحتويها، ومن خلال تفاعل الأفراد داخل الأنساق، ومن خلال العلاقات الاجتماعية التي تربطهم الرسمية وغير الرسمية يتم تبادل للمعرفة وإعطاء المعنى لها والاستفادة منها ومشاركتها واستثمارها في الأنساق المختلفة، إن الإدارة عملية تعتمد على الفرد الذي يمتلك المعرفة التي تعطي معنى للبيانات والملفات الموجودة في أي منظمة، وبدون استخدام هذه البيانات وتطبيقها فإنها تفقد قيمتها.

إن إدارة المعرفة ترتبط بحقل علم اجتماع المعرفة والذي يهتم بالعلاقة التبادلية بين المعرفة والمحيط الاجتماعي الذي افرزها والذي تفرزه (علي،٢٠٠٩). وترتبط أيضا بعلم اجتماع الإدارة وعلم اجتماع التنظيم، حيث أن أساس العملية الإدارية هو الفرد الذي يعمل على بناء علاقات اجتماعية رسمية وغير رسمية مع الأفراد الآخرين في نفس التنظيم أو في التنظيمات الأخرى.

تطلب وجود الإنسان على هذه الأرض، وضرورة استمرار هذا الوجود أن يوفر الإنسان سبل عيشه وبقائه، ببناء علاقة مع بيئته الطبيعية ومكوناتها ومواردها، وقد تضمنت هذه الغايات ضرورة بناء معرفة

بما هو موجود، ثم تطوير هذه المعرفة والوسائل لتتفق مع حاجاته ومتطلباته المتغيرة والمتنامية، وقيام الجماعات والتنظيمات الاجتماعية والنشاطات الإنسانية المختلفة، التي اختلفت فيها المعرفة في كل مرحلة كما سبق ذكر ذلك في المراحل التاريخية لإدارة المعرفة.

إن التغير الاجتماعي هو سمة ثابتة من سمات المجتمع البشري، فالمجتمعات البشرية مرت بعدة مراحل، واختلفت المعرفة والوسائل المستخدمة في كل مرحلة حسب طبيعة العلاقة بين الفرد والبيئة والمجتمعات الأخرى(Riddle،١٩٨٨). إن المراحل التي مر بها المجتمع البشري بدأت من مرحلة الاعتماد على الصيد ومن ثم الزراعة ومن ثم إلى التجارة والصناعة ،وآخر المراحل هي عصر المعلومات (Boar،١٩٩٧). ونحن الآن في آخر المراحل والتي أصبحت فيها المعلومة لا تقدر بثمن والتي يسعى وراءها كل فرد في كل مكان، ويبذل الجهد لتطوير ذاته لمواكبة التحولات السريعة في المجتمعات.

إن الانتقال من عصر الصناعة لعصر المعلومات، أدى لزيادة التنافس بين المصانع والمنظمات المختلفة، وهذا سببه التقدم التكنولوجي وتطور وسائل الاتصال، وتطور أساليب الإدارة الحديثة التي تعتمد على المعرفة، وأهمها إدارة المعرفة التي كانت من أهم التغيرات في القرن الواحد والعشرين، وكما قال جون كنيدي (John F.Kennedy): إن المعرفة هي القوة في عصر المعرفة (Daniels،١٩٩٤).

إن التنظيمات هي سمة العصر، وأصبح هناك اهتمام من عدد من الاختصاصات لدراستها من علماء الاجتماع والاقتصاد والسياسة والنفس وخبراء الإدارة، تعتبر التنظيمات بمثابة بناءات رسمية وغير رسمية لها نفوذ قوي تؤثر كثيرا في حياة الأفراد الذين يعملون ويتعاملون معها(عبد الرحمن، ١٩٨٧).

إن علم الاجتماع عمق الفهم لدراسة الجماعات وتكوينها ووظائفها، وأكد على أهمية التفاعل الاجتماعي، ومشاركة المعرفة في بناء المجتمعات، على اعتبار أنه العلم الذي يبحث في التفاعل الإنساني، كما أنه يتأثر في العلاقات المتبادلة بين الأفراد، سواء داخل المؤسسة الواحدة أو الجمهور المحيط بهم، فعلم الاجتماع لا يهتم كثيرا بما يجري داخل الفرد، وإنما يركز اهتمامه على الأفراد بوصفهم كائنات حية اجتماعية،تمارس أنشطة متعددة ومتباينة داخل الجماعة الواحدة، وتقدم خدمات وفعاليات للجماعة نفسها والمجتمع المحيط به (مليكه،١٩٨٩).

إن المجتمع مكون من انساق عديدة، وكل نسق يتكون من أفراد يشغلون أدوارا وما يرتبط بها من مسؤوليات وحقوق وتوقعات، حتى يحقق النسق بقاءه وأهدافه لا بد أن يتكيف مع البيئة ومواردها

المتغيرة، من خلال تطوير المهارات والمعارف والخبرات، والتشارك فيها بين الأفراد داخل النسق الواحد، وكذلك مع الأنساق الأخرى لتحقيق التكامل والاستقرار في ظل هذه التغيرات السريعة التي نعيشها في عصرنا، والذي أصبح فيه العالم قرية صغيرة، يتسابق فيه الجميع للحصول على المعرفة واستثمارها وتطبيقها وتطويرها لتحقيق التميز.

إن إدارة المعرفة لها عدة عناصر أساسية وهي: الإستراتيجية، والأشخاص، والتكنولوجيا، والعملية، وتفاعل هذه العناصر معا يؤدي إلى إنتاج السلع والخدمات في المنظمات المختلفة. والعنصر البشري هو أهم جزء في إدارة المعرفة؛ فالموارد البشرية تبدأ فردية ثم تصبح معرفة تنظيمية، والتي من خلالها تصبح هناك مشاركة بالمعرفة ومن ثم إعادة استخدامها (الكبيسي، ٢٠٠٥).

المعرفة موجودة داخل الأفراد العاملين في أي منظمة؛ لذلك لابد من إخراجها، وتحفيزهم على نقلها، وبلورتها على شكل مخرجات في المنظمة التي يعملون بها، إما على شكل سلع أو خدمات. ولابد من الاهتمام بالظروف والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية التي تؤثر على إدارة المعرفة عند الموارد البشرية العاملة، في أماكن عملهم، للحصول على أفضل نتائج.

إن التنظيمات تؤثر في سلوك أعضائها فهم يخضعون للأوامر والقواعد والالتزامات التنظيمية، وهم يمارسون أنشطتهم المحددة تحديدا دقيقا وحسب مكانتهم التنظيمي؛، لكن يمكن للتنظيمات أن تشكل سلوك الأفراد العاملين فيها، والذين يمتلكون في الأصل معرفة وعادات وتقاليد وقيم، فيحاول هؤلاء الأفراد من جانبهم اكتساب المزيد من الخبرة والمعرفة سواء من داخل أو خارج التنظيم؛ فالتنظيمات مثل: المدرسة أو الجامعة تقوم بتشكيل الفرد وسلوكياته (عبد الرحمن ،١٩٨٧).

إن بصيرة الإنسان هي التي تساهم في اغناء المعرفة المتوافرة في المعلومات من خلال تنظيم هذه المعلومات، وفي كيفية ربطها مع بعضها البعض، وعبر التقييم المستمر للمعلومات المحفوظة في الأنظمة التقنية .

إن أي منظمة لا تعتمد فقط على نظامها التكنولوجي، ولكنها تعتمد على النظام الاجتماعي؛ وهو نظام يتكون من الخبرات الشخصية، والعلاقات الاجتماعية. فالتكنولوجيا تمكن من التنسيق بين بيئات التطبيق بتخفيض عدد الأفراد، وعدد القيود الطبيعية أو المادية؛ فالأفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض داخل المنظمة سواء كانوا تكنولوجيين أو فنيين، ويفهمون ويشاركون بوجهات نظرهم في نفس الموقف وفي جوانب مختلفة فيه (جاد الرب ، ٢٠٠٦).

إن المجتمعات تتغير وبالتالي فان المنظمات الموجودة فيها تتغير، ولابد من مراعاة أن يكون هذا التغير ايجابي، ولا يكون ذلك إلا بالعلم وبالمعرفة، لذلك لابد من بذل الجهد في إثراء هذه المعرفة من قبل الأفراد، وتحفيزهم على الابتكار والمشاركة والعمل بروح الفريق. فإذا امتلك الأفراد المهارة في استخدام التكنولوجيا، والاستفادة من المعرفة المخزنة، واتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب والعمل الجماعي والرغبة في التوصل للمعرفة الجديدة، فان هذا سيؤدي لتطور وتميز الخدمة أو السلعة لمقدمة في أي منظمة.

في عام ١٥٩٧م كتب فرانسيس بيكون (Francis Bacon) "Knowledge is power" أي أن المعرفة هي القوة في عصر التغير(Daniels،1994). إن الأمة التي يمتلك أفرادها المعرفة، ينعكس ذلك على مؤسساتها المختلفة والذي سيؤدي لتطور المجتمع والحياة الاجتماعية بكل النواحي؛ مما سيجعل من هذا المجتمع قويا متميزا بين باقي المجتمعات.

إن الفرد العربي أصبح يفتقر إلى التخيل أو التصور ويعتمد على التعلم بالمصادفة، فقد أصبح مجتمعنا يخاف من التعلم، ولا يشجع الأفراد الذين لديهم القدرة والرغبة في الإبداع وخلق المعرفة؛ لذلك لابد أن نستيقظ وننظر للأمام حتى نواكب هذا التغير المعرفي السريع الذي يجتاح هذا العالم من خلال العولمة، والتطور السريع في الوسائل المختلفة للمواصلات والاتصالات والإعلام (جاد الرب،٢٠٠٦).

إن المعرفة محفوظة في عقول الأفراد وهي سبب استمرار العديد من الشركات والمنظمات، فإذا أردنا المحافظة على المنظمة لابد من المحافظة على المعرفة الموجودة عند هؤلاء الأفراد، والتي من الممكن أن نفقدها بطرق متعددة منها: التقاعد أو ترك العمل أو الوفاة(طيطي،٢٠٠٩). لذلك من المهم أن تحتاط أي منظمة لهذا الأمر لان النتيجة ستؤثر على بقائها وتميزها، وهذا يتم من خلال جلسات الحوار وعقد الدورات واللقاءات بين العاملين وتشجيع تبادل المعرفة بينهم، وكذلك لابد من خلق روح التعاون لا التنافس، والعمل بروح الفريق لا الفردية والأنانية .

إن رأس المال المعرفي مصطلح تم استخدامه بدلا من رأس المال الفكري وقد عرفته المجموعة الإدارية الكندية على أنه: مجموع مكون من رأس المال البشري، والعلاقات العامة وكذلك رأس المال الهيكلي. فالمؤسسة لا تملك رأس المال البشري لان العاملين ليسوا ملكا لها وربما تركوها أو تغيبوا عنها أو انقطعت صلتهم بها، لكن الشركة تملك الموجودات الفكرية وملكيتها لها لا تكفي لنجاحها، إلا إذا تم تكملتها برأس المال الهيكلي (الإمكانات المادية والمعنوية) (الخالدي،٢٠٠٨).

وفي هذه الدراسة سيتم تسليط الضوء والبحث في إدارة المعرفة عند العاملين في المنظمة الصحية وهي إحدى المنظمات المهمة في المجتمع والتي تقدم خدمة في غاية الأهمية، تحافظ على صحة الفرد الذي كلما زادت صحته زاد إنتاجه ،وسنرى إذا كان هناك ممارسة لإدارة المعرفة، وهل للعلاقات الاجتماعية والمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية تأثير على إدارة المعرفة في هذا القطاع .

٢-١-٧ نظرية النسق الاجتماعي (تالكوت بارسونز)

ان النسق الاجتماعي يتكون من أفراد وكل منهم يقوم بفعل اجتماعي، ويشغلون مراكز وأوضاع مختلفة، ويقومون بأداء ادوار اجتماعية متباينة، وتوجد معايير في النسق تحكم العلاقات بين أعضاء النسق و تحدد الحقوق و الواجبات لكل عضو ، وتوجد مجموعة من القيم المشتركة وإشكال متعددة من الموضوعات الثقافية والرموز المشتركة(عارف،١٩٨٢).

إن الفرد يدخل بعلاقة مع الآخر أو الآخرين في مؤسسة معينة فيرتبط الفرد بما هو اجتماعي وثقافي من خلال هذه العملية، إذا عملية المأسسة حسب هذه النظرية تتضمن تحديد الوسائل والأهداف الشرعية على المستوى الجماعي والتي تصبح مرجعية التوقعات للسلوك الفردي في إطار الجماعة (عثمان،٢٠٠٨).

إن مفهوم النسق الاجتماعي عند بارسونز يمكن استخدامه في تحليل الجماعات، والتجمعات، والنظم، والاتحادات، والحركات الاجتماعية بجميع إشكالها وأحجامها(روشيه، ١٩٨١).

لكل فرد داخل النسق الاجتماعي دور ومكانه، والدور يرتبط بمسؤوليات وحقوق وتوقعات وظيفية للنسق، والمكانة هي: وضع شاغل الدور في البناء الاجتماعي وسلم التدرج الاجتماعي. وكلا من الدور والمكانة تتحدد اجتماعيا؛ لذلك اختيارات الفاعل تكون مقيدة مما يؤدي إلى تدني حرية الاختيار الفردي، فالنظام حسب هذه النظرية يسعى للاستقرار والاستمرار، ومن اجل تحقيق ذلك لابد من توفر المتطلبات التالية(عثمان،٢٠٠٨):

١) الحاجة للتكيف: وتتضمن القدرة على بناء علاقة مع البيئة ومواردها، وذلك من خلال عمليات الإنتاج ووسائله التقنية والمعرفية والتنظيمية، لتلبية حاجات النسق والأعضاء. إن العامل الاقتصادي يلعب دورا مهما في علاقة النسق بالبيئة الطبيعية والاجتماعية الخارجية. وكذلك في أشكال التنظيمات الداخلية من تقسيم للعمل، وإعداد القوى البشرية وما يترتب على هذه من تطوير للمعرفة والمهارات.

٢) الحاجة الوظيفية لتحقيق الأهداف، وتشمل هذه الحاجة تحديد الأهداف بدقة ووضوح، ثم مأسسة الطرق والوسائل الجماعية التي تمكن المجتمع من تحقيق أهدافه ووسائل امتثال الأفراد لها.

٣) الحاجة الوظيفية للتكامل، افترض ضرورة التكامل البنائي والوظيفي بين مكونات النسق؛ لذلك لابد من بناء قاعدة ثقافية مشتركة، ليس فقط كأساس رمزي ومعياري عام ومشترك، وإنما كإطار مشترك في بناء أنماط شخصية متماثلة ومتفقة في توجهاتها مع ثقافة الجماعة وتوقعاتها؛ لضمان علاقة تكاملية بين المستوى الفردي والجماعي.

٤) الحاجة الوظيفية لصيانة الأنماط القائمة وإدارة التوترات، يركز بارسونز هنا على عوامل الضبط، و وسائل تعزيز الامتثال، ثم وجود الوسائل المنظمة لمواجهة التحديات، أو ما يمكن أن يهدد النظام. وتبرز هنا الأهمية الوظيفية للقانون والأعراف والتقاليد والطرق الشعبية عامة، و تعتبر من قواعد الضبط والتحفيز، بما تتضمنه من ثواب وعقاب، وفي الوقت نفسه تتضمن وسائل وطرق حل النزاعات و التوترات وإدارتها .

إن بقاء النسق يعتمد على نجاحه في تلبية الحاجات الوظيفية التي سبق ذكرها، لهذا يعمل الأعضاء في كل نسق اجتماعي من خلال عملية المأسسة وإيجاد البيئات والنظم ضمن عملية تنظيم لجميع النشاطات والأفعال، وتتفاعل هذه المنظمة مع المنظمات الأخرى، وفي نفس الوقت تحاول هذه المنظمة المحافظة على بقائها واستمرارها واستقرارها الداخلي(Morgan،١٩٨٢).

إن خصائص الأفراد تختلف وتتباين فيما بينهم، ويختلفون في اكتساب المعرفة والمهارات والحوافز للمشاركة الاجتماعية. وهؤلاء الأفراد لديهم طاقة وحوافز وقدرات معرفية وكفاءة في أداء الأدوار وقدرات الاستجابة للتحديات والتعامل مع الموارد والوسائل والآليات التي ترتبط بتحقيق الأهداف؛ لذلك لابد أن يتيح المجتمع بمؤسساته ووسائله الفرص لتحقيق الطاقة الفردية ونموها(عثمان ،٢٠٠٨).

القطاع الصحي نسق اجتماعي ويتكون من عدد من العاملين والذي يشغل كل واحد منهم دورا ومكانة، ويتفاعلون مع بعضهم بمختلف المستويات، وتربطهم علاقات اجتماعية داخل هذا النسق، وعلاقة مهمة أيضا مع أفراد المجتمع المحلي الذي يتلقون الخدمة الصحية، ويرتبط النسق الصحي بعلاقة مع الأنساق الأخرى الاقتصادية و السياسية و التعليمية ..الخ .

كل فرد في هذه المنظمة الصحية لابد أن يمتلك المعرفة بأهداف المنظمة التي يعمل بها، وما يترتب عليه من مسؤوليات وواجبات، وما له من حقوق، ولكل دور توقعات معينة تضعها المنظمة، تعتبر هي المرجعية لسلوك الفردي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل فيها.

إن الأفراد في القطاع الصحي ومن خلال علاقاتهم الاجتماعية مع بعضهم أو مع المجتمع المحلي من أفراد ومؤسسات أخرى ، يجتمعون من اجل تحقيق أهداف معينة، وهي الخدمة الصحية التي تقدم للمجتمع المحلي، وإشباع لبعض الحاجات الفردية عند العامل في هذا القطاع، كتحقيق الذات والرضى الذاتي والتميز في منظمته، وفي مجتمعه.

إن الدور والمكانة للعامل ترتبط بما يمتلكه من معرفة؛ لذلك كلما طور من معرفته ومهاراته وقدراته من خلال الالتحاق بالدورات والاستفادة من الخبرات الأخرى، سواء كانت من الموظفين القدامى أو الموظفين الذين يمتلكون المعرفة والخبرة، أو من خلال تطوير مستواه التعليمي.هذا سيزيد من مكانته في مكان عمله، خاصة إذا كانت المنظمة تشجع على ثقافة التميز، وتطوير الذات وبالتالي تطوير المنظمة.

كلما اهتمت المنظمة الصحية بتطوير الوسائل التقنية والمعرفية والتنظيمية والإدارية، أدى ذلك لتحقيق الاستمرار والاستقرار والبقاء في المجتمع، وتحقيق التميز والمنافسة بين الأنساق الأخرى، سواء على المستوى المحلي أو العالمي، في ظل السباق نحو التميز في الخدمة المقدمة.

إن الجانب الاقتصادي للمنظمة مهم فمن خلاله يتم توفير الوسائل المختلفة للتواصل، ونقل المعرفة بين العاملين، باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في المنظمة بين العاملين في مكاتبهم، ومن خلال استخدامها في عقد الدورات، والورشات، واللقاءات، والاجتماعات، ونشر المعرفة وتبادلها سواء بين العاملين أنفسهم، أو نقل المعرفة والتوعية لأفراد المجتمع المحلي، فإذا كان المستوى الاقتصادي للعاملين جيد فان هذا العامل سيتمكن من إكمال تعليمه، أو الالتحاق بالدورات المختلفة إلى غير ذلك من سبل لتطوير المعرفة. ولابد أن يكون للإدارة الدور الواضح في ذلك، وتشجيع جو التعاون بين جميع العاملين وفي مختلف المستويات، مما سيؤدي إلى المحافظة على بقاء المنظمة الصحية، واستمراريتها في المجتمع وتحقيق الهدف الذي وجدت من اجله؛ وهو تقديم الخدمة الصحية المتميزة للمجتمع،وخلق جو مريح للعاملين.

الفصل الثالث :منهجية الدراسة وإجراءاتها

٣-١ منهج الدراسة

٣-٢ مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

٣-٣ أداة الدراسة:الاستبيان

٣-٤ صعوبات الدراسة

٣-٥ صدق الأداة

٣-٦ ثبات الأداة

٣-٧ التعامل مع البيانات المفقودة

٣-٨ التحليل الإحصائي

٣-١ منهج الدراسة

استخدمت هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة، والذي يعد من أشهر المناهج وأكثرها استخداما في الدراسات الاجتماعية الوصفية منها خاصة، كما انه يتلاءم مع موضوع الدراسة، ويتمكن من جمع اكبر كم من البيانات بأقل جهد واقصر وقت ممكن، كما يتجاوز هذا المنهج وصف الظاهرة ويحاول تحليلها والتوصل لنتائج يمكن تعميمها.

٣-٢ مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من: موظفي مديريات الصحة، والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة في محافظة العاصمة.

أما عينة الدراسة تتكون من: الموظفين في مديرية صحة العاصمة، وإدارة التامين الصحي، ومركز صحي أبو نصير الشامل، ومركز صحي صويلح الشامل، ومركز صحي عمان الشامل.

إن عينة الدراسة عينة قصديه غير عشوائية، تشمل موظفي المراكز الصحية: مركز صحي أبو نصير الشامل، ومركز صحي صويلح الشامل، ومركز صحي عمان الشامل، ومديرية صحة العاصمة، وإدارة التامين الصحي، وتم توزيع الاستبيان على الموظفين؛ حيث بلغ عدد العينة كاملة (٦٤٠) موظف، وبلغ عدد الاستبيانات التي تم الإجابة عن كامل الأسئلة فيها (١٦٤)؛ حيث كان هناك عدد من الاستبيانات التي كانت الإجابات فيها غير كاملة ومفقودة وبلغت(٤٠) .

٣-٣-١ اداة الدراسة: الاستبيان

إن أداة الدراسة الرئيسية المستخدمة هي الاستبيان الذي تم تصميمه بعد مراجعة عدد من الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، ليشمل النواحي التي تحاول الدراسة الإجابة عليها، واشتمل الاستبيان على عدد من الأسئلة المغلقة، وقد تم الاستعانة بالمقياس الترتيبي وهو مقياس ليكارت الثلاثي (نعم، لا ، أحيانا) وشمل الاستبيان المجالات التالية وسيتم الربط بين المتغيرات وهذه المجالات لمعرفة درجة ممارسة المعرفة عند العاملين:

* الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية للمبحوثين.

* عمليات إدارة المعرفة.

* تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة.

* أثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة .

* دور المدير في إدارة المعرفة.

وتم توزيع الاستبانة على المبحوثين في إدارة التأمين الصحي، ومديرية صحة العاصمة، والمراكز الصحية: أبو نصير الشامل، صويلح الشامل، عمان الشامل.

٣-٤صعوبات الدراسة :

لا بد أن تواجه أي دراسة صعوبات وتحديات في فترة البحث، ومن الصعوبات التي واجهت الدراسة الحالية:

* انشغال اغلب الموظفين أثناء تقديم الخدمة ورفضهم لتعبئة الاستبيان .

* فقدان بعض الاستبيانات وذلك لأني أعطيتها للموظفين، على أن استرجعها في اليوم التالي، لذلك لجأت إلى توزيع الاستبيانات وانتظار الموظفين لحين الانتهاء من الإجابة على التساؤلات.

٣-٥ صدق الأداة :

تم عرض أداة الدراسة (الاستبانه) على عدد من المحكمين المتخصصين ثلاثة منهم من أساتذة علم الاجتماع وأستاذ في العمل الاجتماعي، وتم الأخذ بملاحظاتهم .وذلك لضمان قدرة الاستبيان على تحقيق أهداف الدراسة على الوجه الأمثل.

٣-٦ثبات الأداة :

تم حساب معامل الثبات عن طريق معادلة لحساب الاتساق الداخلي كرونباخ – الفا Cornbach Alpha حيث كان معامل الثبات كما هو موضح في الجدول رقم (١)،فقد بلغت فيما يتعلق بعمليات إدارة المعرفة ٠,٧٤٣ ،أما بالنسبة لتأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة فقد بلغت ٠,٦٨٥،أما بالنسبة لأثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة فقد بلغت ٠,٨٣٨ ،أما دور المدير في إدارة المعرفة فقد بلغت ٠,٩١٩ ،وبالنسبة للاستبيان ككل بلغت ٠,٩١٢،وتعد جميع القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة.

جدول (١) نتائج ثبات مجالات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة بأسلوب (كرونباخ الفا).

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة الفا كرونباخ
1	عمليات إدارة المعرفة	19	0.743
2	تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة	19	0.685
3	اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة	20	0.838
4	دور المدير في إدارة المعرفة	23	0.919
	الكلي	81	0.912

٣-٧ التعامل مع البيانات المفقودة:

وجدت بعض الاستبيانات المفقودة وتم استبعادها من العينة ،ويوجد عدد من الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها ، بلغ عدد الاستبيانات غير المستردة (٣٥)، بينما غير المكتملة (٥).

٣-٦ التحليل الإحصائي

من اجل الإجابة على تساؤلات الدراسة استخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS) لتحليل البيانات إحصائيا والإجابة على أسئلة الدراسة،حيث تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية :

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
- معادلة كرونباخ-الفا (Cornbach Alpha) لقياس الاتساق الداخلي.
- تحليل التباين الأحادي(One Way-Anova).
- اختبار شيفيه للمقارنات البعدية (Sshefee-Test) .

الفصل الرابع: النتائج

تمهيد

٤-١ خصائص عينة الدراسة الديموغرافية و الاجتماعية والاقتصادية

٤-٢ مناقشة النتائج

٤-٢-١خلاصة النتائج والمناقشة

٤-٢-٣ التوصيات

٤-٢-٤ اسهامات الدراسة

تمهيد :

يعـرض الفصـل الحـالي نتـائج الدراسـة الميدانيـة وتشـمل الأجـزاء التاليـة: خصـائص المبحـوثين الديموغرافية، والاجتماعية، والاقتصادية، وعمليات إدارة المعرفة، واثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة، ودور المدير في إدارة المعرفة وأثرها على إدارة المعرفة.

٤-١ خصائص عينة الدراسة الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية :

يعرض هذا الجزء خصائص عينة الدراسة الديموغرافية، والاجتماعية، والاقتصادية أولا، والتي تشمل عدد المبحوثين والجنس والسن ومكان الإقامة والمستوى التعليمي ومستوى الدخل .

لا بد أن تتباين النتائج بين المبحوثين حسب الجنس؛ لذلك كانت هذه الاستبيانات موزعة على الموظفين من الجنسين حسب الجدول (٢) وقد كان عدد الإناث يفوق عدد الذكور؛ حيث بلغت نسبة الإناث(٦٥,٥٨%)، بينما بلغت نسبة الذكور(٣٤,١٥)؛ ويمكن تفسير ذلك إلى أن السبب قد يعود إلى أن الذكور يبحثون عن فرص عمل أخرى وبدخل أعلى من الوظائف في وزارة الصحة، وكذلك قد يكون عدد الإناث أعلى أثناء توزيع الاستبانة؛ لأن اغلب المناوبات والعمل الميداني يمارسه الموظفين الذكور أكثر من الموظفات.

جدول(٢) وصف أفراد عينة الدراسة من حيث متغير الجنس

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
	ذكر	٥٦	٣٤,١٥
	أنثى	١٠٨	٦٥,٨٥
	المجموع	١٦٤	١٠٠

أما فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية وكما يظهر في الجدول(٣)، فقد بلغت نسبة المتزوجين(٧٩,٢٧%)، بينما العزاب فقد بلغت نسبتهم (١٩,٥١)، إن نسبة الأرامل والمطلقين ضئيلة جدا مما أدى لاستبعادهم من التحليل؛ وقد تعود ضآلة هذه النسبة أن اغلب الأرامل وصلوا إلى سن التقاعد.

جدول (٣) وصف أفراد عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الحالة الاجتماعية	أعزب	٣٢	١٩,٥١
	متزوج	١٣٠	٧٩,٢٧
	أرمل) تم استبعاده من التحليل)	١	٠,٦١
	مطلق) تم استبعاده من التحليل)	١	٠,٦١
	المجموع	١٦٤	١٠٠

أما بالنسبة للسن وكما يظهر في جدول(٤)، فقد بلغت النسبة الأكبر للعمر من (٣١-٤٠ سنة) والتي بلغت(٤٠,٢٤%)؛ وذلك لأن اغلب الموظفين يكونون في هذه الفئة العمرية، والتي يتم فيها التعيينات عن طريق ديوان الخدمة، وكانت نسبة الأعمار بين(٢١-٣٠ سنة) قليلة نوعا ما والتي بلغت(٢٠,١٢%)، فلا يجد الخريج فرصة العمل مباشرة بعد تخرجه في وزارة الصحة وقد يجدها في مكان آخر ويبقى فيه، وعندما يتقدمون في السن فأنهم يتقاعدون أو يتوفون لذلك كانت نسبتهم اقل، حيث بلغت نسبة عمر(٥١ سنة) فما فوق (٩,١٥%).

جدول (٤) وصف أفراد عينة الدراسة من حيث العمر

المتغير	**الفئة**	**العدد**	**النسبة**
العمر	من ٢١ إلى ٣٠ سنة	٣٣	٢٠,١٢
	من ٣١ إلى ٤٠ سنة	٦٦	٤٠,٢٤
	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	٥٠	٣٠,٤٩
	من ٥١ سنة فما فوق	١٥	٩,١٥
	المجموع	١٦٤	١٠٠

أما بالنسبة للمؤهل العلمي، فان الأغلبية كانت حملة البكالوريوس وبلغت النسبة (٥٥,٤٩%)؛ وذلك لأن اغلب التعيينات عن طريق ديوان الخدمة المدنية تكون من حملة البكالوريوس، ويتم تعيين درجة الدبلوم فما دون لبعض الوظائف مثل: السجلات الطبية، و وظيفة الكاتب، و وظيفة مأمور المقسم، ومساعدي الصيادلة، والذين بلغت نسبتهم (٣٢,٩٣%)، ومن حملة درجة الماجستير نسبة قليلة والتي بلغت (٦,٧١%) واقل نسبة من حملة درجة الدكتوراه حيث بلغ العدد ونسبة(٤,٨٨%) .

جدول (٥) وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي

المتغير	**الفئة**	**العدد**	**النسبة**
المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	٥٤	٣٢,٩٣
	بكالوريوس	٩١	٥٥,٤٩
	ماجستير	١١	٦,٧١
	دكتوراه	٨	٤,٨٨
	المجموع	**١٦٤**	**١٠٠**

أما بالنسبة لمكان الإقامة وكما يظهر في الجدول رقم (٦)، فان أغلبية العينة من سكان المدينـة، وقد بلغ عددهم(١٤٨) وبنسبة ٩٠,٢٤%.

جدول رقم (٦) وصف أفراد عينة الدراسة من حيث مكان الإقامة

المتغير	**الفئة**	**العدد**	**النسبة**
مكان الإقامة	مدينة	١٤٨	٩٠,٢٤
	قرية	٧	٤,٢٧
	مخيم	٩	٥,٤٩
	المجموع	١٦٤	١٠٠

٤-٢ مناقشة النتائج

بعد القيام بالعمليات الإحصائية اللازمة من اجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، وبعد استعراض الجداول السابقة، قامت الباحثة بمناقشة وتحليل النتائج الخاصة بالدراسة، وذلك تبعا لترتيب تساؤلاتها.

السؤال الأول :

- هل يختلف مستوى ممارسة إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي باختلاف الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي؟

متغير الجنس: تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على متوسطات مجالات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (٧) يبين النتائج.

الجدول (٧)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسطات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تعزى لمتغير الجنس

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
عمليات إدارة المعرفة	ذكر	٥٦	٢,٤٠	٠,٢٨	٠,٤٧	٠,٦٣٣
	أنثى	١٠٨	٢,٣٧	٠,٣٢		
تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة	ذكر	٥٦	٢,٢٤	٠,٢٢	٠,٩٩	٠,٣٢١
	أنثى	١٠٨	٢,٢١	٠,٢٢		
اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة	ذكر	٥٦	٢,٥٩	٠,٢٨	١,٨٠	٠,٠٧٣
	أنثى	١٠٨	٢,٥٠	٠,٣٥		
دور المدير في إدارة المعرفة	ذكر	٥٦	٢,٣٣	٠,٤١	٢,٣٤	٠,٠٢٠
	أنثى	١٠٨	٢,١٧	٠,٤٠		
الكلي	ذكر	٥٦	٢,٣٩	٠,٢٣	٢,٠٥	٠,٠٤٢
	أنثى	١٠٨	٢,٣١	٠,٢٣		

إذا يتضح من الجدول رقم (٧) إن متغير الجنس لم يؤثر في استجابة أفراد العينة، في جميع المجالات ماعدا مجال دور المدير في إدارة المعرفة فكانت النتائج لصالح الذكور، قد يكون السبب في ذلك أن الذكور يستطيعون المشاركة في الدورات والورشات واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والانترنت والشبكة الالكترونية التي تساهم بها الإدارة، أما الإناث فيلتزمن بروتين الوظيفة، والواجبات المنزلية الأخرى المطلوبة منها أكثر من الرجل؛ وذلك بسبب ثقافة المجتمع الأردن والذي يلزم المرأة بواجباتها البيتية، ويحد من حريتها، حتى لو كانت تشغل وظيفة معينة، والذي يؤثر على ممارستها لبعض عمليات إدارة المعرفة، ولذلك لا يظهر إبداع المرأة بقدر ما يظهر إبداع الرجل، ومشاركته في الأفكار، والحوار، والاجتماعات، واللقاءات، والدورات، سواء كانت في نفس الوزارة أوالوزارات الأخرى والمجتمع المحلي، حتى عندما يرغب الموظف في تطوير مستواه العلمي والتقدم فيه فان الرجل له الحصة الأكبر لان المرأة تتنازل اغلب الأوقات في حقها بان تكون الأولوية لها في التعليم او حضور دورات بسبب طبيعة التنشئة التي جعلت من المرأة بأنها دائما المضحي بحقوقها في سبيل الآخرين (أزواج، أو أبناء، او الإخوة...الخ)، فتذهب الفرصة للرجل وهي تنتظر دورها، ولكن هذا لا يعني اختفاء دور المرأة تماما حيث انه يوجد له بعض الدور، وهناك بعض النساء ممن أتقن أعمالهن أكثر من الرجال في ممارسة عمليات إدارة المعرفة. ولكن هو الدور التقليدي والقالب الذي أعطاه المجتمع للمرأة في الغالب، هو الذي يمنعها من أن تكون على علاقة جيدة بالمدير وان تمارس عمليات إدارة المعرفة .

أما بالنسبة لتأثير المتغيرات الاقتصادية ومستوى الدخل لم يتأثر حسب الجنس، وقد يعود ذلك لان الالتزامات العائلية ومتطلبات الحياة تتوزع على الطرفين ،فتأثرهما به متشابه تقريبا.

ومكان الإقامة لم يكن له تأثير؛ لأن الأسرة في جميع البيئات سواء كانت في المدينة أو القرية أو المخيم باتت تتأثر بنفس المؤثرات مع اختلاف مستوى التأثير، وذلك بسبب انتشار التكنولوجيا ووسائل الاتصال التي أصبحت تستخدم في كل بيت

ومتــوفرة لجميــع الأفــراد، وتفاعــل الأفــراد واخــتلاطهم مــع بعــض و مــن مختلــف البيئــات ســواء فــي بيئــة العمــل أو فــي انســاق أخــرى فــي المجتمــع، أدى لتقــاربهم فــي ممارســة إدارة المعرفـــــــــــــــــــــــــــــــــــــة وعملياتهـــا.

ومجــال العلاقــات الاجتماعيــة لــم يتــأثر بســبب اخــتلاف الجــنس وقــد يعــود ذلــك أيضــا لان المــوظفين والموظفــات يهتمــون بإقامــة علاقــات جيــدة مــع المــوظفين فــي نفــس النســق (القطــاع الصــحي)، ومــع المــوظفين فــي الأنســاق الأخــرى، وذلــك مــن اجــل المحافظــة علــى مكــانتهم داخــل النســق ومحاولــة تحســينها وتحقيــق أهــدافهم، وتبــادل المعرفــة المطلوبــة مــن اجــل ذلــك مــن خــلال إقامــة علاقــات اجتماعيــة الجيــدة.

متغير السن :تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية،لاستجابات أفراد عينة الدراسة على متوسطات مجالات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير العمر، والجدول (٨) يبين النتائج.

الجدول (٨)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مجالات متوسطات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير العمر

المجال	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عمليات إدارة المعرفة	من ٢١ إلى ٣٠ سنة	٣٣	٢,٣٤	٠,٣٤
	من ٣١ إلى ٤٠ سنة	٦٦	٢,٣٩	٠,٣٥
	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	٥٠	٢,٣٩	٠,٢٤
	من 51 سنة فما فوق	١٥	٢,٣٩	٠,٢٧
تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة	من ٢١ إلى ٣٠ سنة	٣٣	٢,٢٤	٠,٢٠
	من ٣١ إلى ٤٠ سنة	٦٦	٢,٢١	٠,٢٥
	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	٥٠	٢,٢٢	٠,٢٠
	من ٥١ سنة فما فوق	١٥	٢,١٩	٠,١٩
اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة	من ٢١ إلى ٣٠ سنة	٣٣	٢,٥٥	٠,٣٠
	من ٣١ إلى ٤٠ سنة	٦٦	٢,٥١	٠,٣٧
	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	٥٠	٢,٥٤	٠,٣٢
	من 51 سنة فما فوق	١٥	٢,٥٢	٠,٢٤
دور المدير في إدارة المعرفة	من ٢١ إلى ٣٠ سنة	٣٣	٢,٢٠	٠,٤٦
	من ٣١ إلى ٤٠ سنة	٦٦	٢,٢٢	٠,٤١
	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	٥٠	٢,٢٢	٠,٣٧
	من 51 سنة فما فوق	١٥	٢,٣٢	٠,٤٦
الكلي	من ٢١ إلى ٣٠ سنة	٣٣	٢,٣٣	٠,٢٤
	من ٣١ إلى ٤٠ سنة	٦٦	٢,٣٣	٠,٢٧
	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	٥٠	٢,٣٤	٠,١٩
	من 51 سنة فما فوق	١٥	٢,٣٦	٠,٢١

يلاحظ من الجدول (٨) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات مجالات ادارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير العمر، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α ≤٠,٠٥) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (٩) يبين ذلك:

جدول (٩)نتائج تحليل التباين الأحادي لمجالات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
عمليات إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٠٦	٣	٠,٠٢	٠,١٩	٠,٩٠٠
	داخل المجموعات	١٥,٤١	١٦٠	٠,١٠		
	الكلي	١٥,٤٦	١٦٣			
تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٠٣	٣	٠,٠١	٠,٢٢	٠,٨٨٥
	داخل المجموعات	٧,٧٦	١٦٠	٠,٠٥		
	الكلي	٧,٧٩	١٦٣			
اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٠٤	٣	٠,٠١	٠,١٢	٠,٩٥٠
	داخل المجموعات	١٧,٧١	١٦٠	٠,١١		
	الكلي	١٧,٧٥	١٦٣			
دور المدير في إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,١٨	٣	٠,٠٦	٠,٣٤	٠,٧٩٥
	داخل المجموعات	٢٧,٣٩	١٦٠	٠,١٧		
	الكلي	٢٧,٥٦	١٦٣			
الكلي	بين المجموعات	٠,٠١	٣	٠,٠٠	٠,٠٤	٠,٩٨٨
	داخل المجموعات	٩,٠١	١٦٠	٠,٠٦		
	الكلي	٩,٠١	١٦٣			

يتضح من نتائج الجدول رقم (٩)، إن متغير العمر لم يؤثر في استجابة أفراد العينة لجميع المجالات، وذلك قد يعود إلى أن اغلب الفئات العمرية التي أجابت على الفقرات أقل من ٥٠ سنة، وقد يرجع السبب في ذلك أن اغلب من زاد عن هذا العمر يصلون لسن التقاعد في الفترة التي أجريت فيها الدراسة ،ولكن في الوقت الحالي مع تعديلات قوانين الضمان وسن التقاعد ستزداد أعداد من يتقدمون بالسن ويبقون في وظائفهم. إذا هذه النتائج قد تعود إلى أن الجميع يقومون بعمليات إدارة المعرفة (تشارك، وتبادل، وحوار، وتخزين، وإبداع)، وكذلك المشاركة بالدورات و الاطلاع على كتب والالتحاق بالجامعات ...الخ، كل موظف يقوم بدوره داخل النسق، حتى يستطيع المحافظة على مكانته أو الارتقاء بها، وتحقيق أهدافه وبالتالي تحقيق أهداف النسق الذي يعمل به(المنظمة الصحية)، فانه يمارس عمليات إدارة المعرفة،

وكذلك يهتم كل فرد بإقامة علاقات جيدة مع الموظفين الآخرين الذين يقدمون المعرفة المطلوبة والتي تلزمهم من اجل القيام بمهامهم والاطلاع على مسؤولياتهم، وواجباتهم في النسق الذي يشغلون فيه دورا(النسق الصحي)، ويستطيع الموظف بغض النظر عن السن أن يتواصل مع مديره وذلك لان العلاقة بين المدير والموظفين اختلفت عن السابق إلى حد ما، إن النظرة للإدارة أصبحت من خلال التشارك وتبادل الآراء، والاقتراحات والمعرفة، لاتخاذ القرارات المناسبة التي تساعد على بقاء النسق، وتقديم خدمة صحية متميزة للمجتمع المحلي، لم تعد الإدارة تمارس بالضغط والانعزال عن باقي الموظفين، ومن الممكن الاستفادة من الخبرات والمعارف الموجودة عند الموظفين باختلاف أعمارهم، مما يؤدي لبقاء النسق واستمراره والمحافظة على الخدمة الصحية المقدمة.

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على متوسطات مجالات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، والجدول (١٠) يبين النتائج. (متغير الحالة الاجتماعية) :يرجى الانتباه هنا إلى أننا استبعدنا الأرمل والمطلق من التحليل، لأنه لا يجوز انجاز التحليل على فئة مكونة من فرد واحد فقط ولذلك فان المجموع هنا يكون اقل بـ(2)

الجدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "ت" للفروق بين متوسطات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

المجالات	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
عمليات ادارة المعرفة	أعزب	٣٢	٢,٤٢	٠,٣٢	٠,٧٩	٠,٤٢٧
	متزوج	١٣٠	٢,٣٨	٠,٣٠		
تاثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الاقامة على ادارة المعرفة	أعزب	٣٢	٢,١٦	٠,٢١	١,٦٣	٠,١٠٥
	متزوج	١٣٠	٢,٢٣	٠,٢٢		
اثر العلاقات الاجتماعية على ادارة المعرفة	أعزب	٣٢	٢,٤٦	٠,٣٦	١,٤٦	٠,١٤٤
	متزوج	١٣٠	٢,٥٥	٠,٣٢		
دور المدير في ادارة المعرفة	أعزب	٣٢	٢,١٠	٠,٤٠	١,٨٦	٠,٠٦٣
	متزوج	١٣٠	٢,٢٦	٠,٤١		
الكلي	أعزب	٣٢	٢,٢٩	٠,٢٤	١,٤٥	٠,١٤٧
	متزوج	١٣٠	٢,٣٥	٠,٢٣		

يتضح من نتائج الجدول أن متغير الحالة الاجتماعية لم يؤثر في اختلاف الاستجابة، وقد يعود ذلك

إلى أن الأفراد باختلاف حالتهم الاجتماعية الذين يشغلون وظيفة داخل نسق، يهتمون بأداء أدوارهم والمحافظة على مكانتهم داخل النسق، المتزوج والأعزب كل منهما يسعى لتحقيق أهدافه، ويكون ذلك من خلال تحقيق أهداف المنظمة التي يشغلون بها أدورا ؛فهو يؤدي دوره ويشغل مكانه في النسق، من خلال قيامه بعمليات إدارة المعرفة، حتى لو لم تكن معروفة لديهم باسم إدارة المعرفة، ولكنهم ضمنيا يعملون بها، ومن خلال المحافظة على علاقته الاجتماعية مع الموظفين الآخرين(داخل النسق أو انساق أخرى) أو مع الإدارة، فهو بذلك يمارس دوره في العملية الإدارية الحديثة وهي إدارة المعرفة.

الجدول (١١)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مجالات متوسطات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المجال	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عمليات ادارة المعرفة	دبلوم فما دون	٥٤	٢,٣٦	٠,٢٦
	بكالوريوس	٩١	٢,٣٨	٠,٣٤
	ماجستير	١١	٢,٤١	٠,٢٤
	دوكتوراه	٨	٢,٤١	٠,٣٦
تاثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الاقامة على ادارة المعرفة	دبلوم فما دون	٥٤	٢,٢٠	٠,٢٢
	بكالوريوس	٩١	٢,٢٣	٠,٢٢
	ماجستير	١١	٢,٢١	٠,٢٣
	دوكتوراه	٨	٢,٢٢	٠,٢٢
اثر العلاقات الاجتماعية على ادارة المعرفة	دبلوم فما دون	٥٤	٢,٤٧	٠,٣٤
	بكالوريوس	٩١	٢,٥٥	٠,٣٤
	ماجستير	١١	٢,٥٧	٠,٢١
	دوكتوراه	٨	٢,٥٨	٠,٢٨
دور المدير في ادارة المعرفة	دبلوم فما دون	٥٤	٢,٢٦	٠,٤١
	بكالوريوس	٩١	٢,٢٣	٠,٤١
	ماجستير	١١	٢,٠٦	٠,٤٣
	دوكتوراه	٨	٢,٢٤	٠,٤٤
الكلي	دبلوم فما دون	٥٤	٢,٣٢	٠,٢٢
	بكالوريوس	٩١	٢,٣٥	٠,٢٥
	ماجستير	١١	٢,٣١	٠,٢٠
	دوكتوراه	٨	٢,٣٦	٠,٢٥

يلاحظ من الجدول (١١) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات مجالات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي ، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α ≤٠,٠٥) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (١٢) يبين ذلك:

جدول(١٢)نتائج تحليل التباين الأحادي لمجالات متوسطات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
عمليات إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٠٤	٣	٠,٠١	٠,١٣	٠,٩٤٣
	داخل المجموعات	١٥,٤٢	١٦٠	٠,١٠		
	الكلي	١٥,٤٦	١٦٣			
تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٠٣	٣	٠,٠١	٠,٢٣	٠,٨٧٤
	داخل المجموعات	٧,٧٦	١٦٠	٠,٠٥		
	الكلي	٧,٧٩	١٦٣			
اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٢٦	٣	٠,٠٩	٠,٨٠	٠,٤٩٤
	داخل المجموعات	١٧,٤٩	١٦٠	٠,١١		
	الكلي	١٧,٧٥	١٦٣			
دور المدير في إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٣٧	٣	٠,١٢	٠,٧٣	٠,٥٣٧
	داخل المجموعات	٢٧,١٩	١٦٠	٠,١٧		
	الكلي	٢٧,٥٦	١٦٣			
الكلي	بين المجموعات	٠,٠٤	٣	٠,٠١	٠,٢٢	٠,٨٨٥
	داخل المجموعات	٨,٩٨	١٦٠	٠,٠٦		
	الكلي	٩,٠١	١٦٣			

يتضح من نتائج الجدول أن متغير المستوى التعليمي لم يكن له تأثير في وجود فروق على إدارة المعرفة عند العاملين في القطاع الصحي، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الموظف الذي يشغل دورا في النسق، يعمل على المحافظة على دوره ومكانته و ذلك من خلال تطوير معارفه مهما اختلفت درجته ومستواه العلمي؛ وذلك يتم من خلال القراءة أو الالتحاق بالدورات أو الورشات أو تبادل المعرفة من خلال

العلاقـــات الاجتماعيـــة مـــع المـــوظفين فـــي النســـق نفســـه أوفـــي الأنســـاق الأخـــرى وبـــاختلاف المســـتويات؛ حيـــث أن المعرفـــة لـــم تعـــد حكـــرا علـــى الدارســـين فقـــط، إنمـــا هـــي متـــوفرة بســـبب التقـــدم التكنولـــوجي الـــذي أتـــاح الفرصـــة للجميـــع، للاطـــلاع علـــى التطـــورات المختلفـــة فـــي العـــالم فـــي تطـــوير المعلومـــات التـــي تتغيـــر فـــي كـــل لحظـــة، والـــدورات كـــذلك أصـــبحت متاحـــة ســـواء داخـــل الـــوزارة (وزارة الصـــحة)أو مـــن خـــلال الالتحـــاق بـــدورات خاصـــة فـــي الأكاديميـــات لتطـــوير الـــذات والمهـــارات والمعلومـــات، ولا تشـــترط مســـتوى تعليمـــي معـــين. وعلاقـــة المـــدير لـــم تعـــد تـــرتبط بالمســـتوى التعليمـــي للموظـــف، لأن الموظـــف الـــذي يمتلـــك المعرفـــة والمعلومـــة مـــن خـــلال خبرتـــه، وممارســـته لـــدوره فـــي النســـق(القطاع الصـــحي)، ومـــن تفاعلـــه مـــع المـــوظفين الآخـــرين، واطلاعـــه علـــى النشـــرات ومشـــاركته فـــي الحـــوارات واللقـــاءات والاجتماعـــات، يلعـــب دورا مهمـــا حتـــى لـــو كـــان مســـتواه التعليمـــي مـــنخفض، لـــذلك يهـــتم المـــدير بخبـــرة هـــذا الموظـــف ويســـتفيد منـــه داخـــل النســـــــــــــــــــــــــــــــــــــق الصـــــــــــــــــــــــــــــــــــحي.

السؤال الثاني

- هل يختلف مستوى ممارسة ادارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي باختلاف المستوى الاقتصادي، ومكان الاقامة؟

الجدول (١٣)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مجالات متوسطات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير مكان الإقامة

المجال	مكان الإقامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عمليات إدارة المعرفة	مدينة	١٤٨	٢,٣٦	٠,٣١
	قرية	٧	٢,٦٠	٠,٢٤
	مخيم	٩	٢,٥١	٠,٣٢
تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة	مدينة	١٤٨	٢,٢١	٠,٢٢
	قرية	٧	٢,٣٢	٠,٢١
	مخيم	٩	٢,٢٣	٠,١٦
اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة	مدينة	١٤٨	٢,٥٣	٠,٣٤
	قرية	٧	٢,٥٧	٠,١٥
	مخيم	٩	٢,٥٦	٠,١٨
دور المدير في إدارة المعرفة	مدينة	١٤٨	٢,٢١	٠,٤١
	قرية	٧	٢,٥٠	٠,٥٤
	مخيم	٩	٢,٢٦	٠,٢٨
الكلي	مدينة	١٤٨	٢,٣٣	٠,٢٤
	قرية	٧	٢,٥٠	٠,٢٤
	مخيم	٩	٢,٣٩	٠,٠٩

يلاحظ من الجدول (١٣) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات مجالات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير مكان الإقامة ، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α ≥٠,٠٥) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول(١٤) يبين ذلك:

جدول(١٤)نتائج تحليل التباين الأحادي لمجالات متوسطات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير مكان الإقامة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
عمليات ادارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٥٤	٢	٠,٢٧	٢,٩٤	٠,٠٥٦
	داخل المجموعات	١٤,٩٢	١٦١	٠,٠٩		
	الكلي	١٥,٤٦	١٦٣			
تاثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الاقامة على ادارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٠٧	٢	٠,٠٤	٠,٧٣	٠,٤٨١
	داخل المجموعات	٧,٧٢	١٦١	٠,٠٥		
	الكلي	٧,٧٩	١٦٣			
اثر العلاقات الاجتماعية على ادارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٠٢	٢	٠,٠١	٠,١٠	٠,٩٠٨
	داخل المجموعات	١٧,٧٣	١٦١	٠,١١		
	الكلي	١٧,٧٥	١٦٣			
دور المدير في ادارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٥٦	٢	٠,٢٨	١,٦٦	٠,١٩٣
	داخل المجموعات	٢٧,٠٠	١٦١	٠,١٧		
	الكلي	٢٧,٥٦	١٦٣			
الكلي	بين المجموعات	٠,٢١	٢	٠,١١	١,٩٦	٠,١٤٥
	داخل المجموعات	٨,٨٠	١٦١	٠,٠٥		
	الكلي	٩,٠١	١٦٣			

يتضح من نتائج الجدول(١٤) أن متغير الإقامة لم يدل على وجود فروق في التأثير على إدارة المعرفة، ويمكن إعادة السبب إلى أن تأثر الأفراد في المجتمع الأردني للتغيرات العالمية والتكنولوجية في

جميـــع البيئـــات (المدينـــة، والمخـــيم، والقريـــة) لا يختلـــف، بســـبب التقـــدم التكنولـــوجي والانفتـــاح واســـتخدام وســـائل الاتصـــال وتـــوفر فـــرص الـــتعلم والقـــراءة للجميـــع وتطـــوير معـــارفهم فـــي البيئـــات المختلفـــة فـــي المجتمـــع الأردنـــي، لـــذلك يتكـــون لـــدى هـــذا الفـــرد فـــي اي بيئـــة كميـــة مـــن المعرفـــة التـــي قـــد يشـــارك بهـــا الآخـــرين، إذا المعرفـــة تعتمـــد علـــى الفـــرد فـــي كـــل مكـــان لأنهـــا متاحـــة، و الأمـــر يتطلـــب منـــه البحـــث و الاطـــلاع أو حضـــور الـــدورات والمحاضـــرات، وعنـــدما يتفاعـــل مـــع الأفـــراد مـــن هـــذه البيئـــات المختلفـــة داخـــل النســـق الصـــحي يـــتم تبـــادل المعلومـــات والتشـــارك بهـــا، ومـــن الممكـــن أن يســـتثمرها المـــدير ويطبقهـــا بمـــا يخـــدم النســـق وتقـــديم خدمـــة صـــحية مميـــزة للمجتمـــع، لان المـــوظفين عنـــدما يتفـــاعلوا مـــن بيئـــات مختلفـــة، ســـتكون المعرفـــة متنوعـــة أكثـــر ، وتكـــون الأفكـــار المطروحـــة مختلفـــة، ومـــن ثـــم يـــتم اختيـــار الأفضـــل، وتطبيـــق مـــا يحقـــق الفائـــدة بخدمـــة صـــحية مميـــزة.

متغير مستوى الدخل :

الجدول (١٥)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مجالات متوسطات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير مستوى الدخل

المجال	مستوى الدخل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عمليات إدارة المعرفة	من ٢٠٠ إلى 300 دينار	44	2.30	0.35
	من ٣٠١ إلى 400 دينار	51	2.39	0.29
	من ٤٠١ إلى 500 دينار	29	2.36	0.31
	من ٥٠١ فما فوق	40	2.47	0.26
تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة	من ٢٠٠ إلى 300 دينار	44	2.23	0.24
	من ٣٠١ إلى 400 دينار	51	2.21	0.24
	من ٤٠١ إلى 500 دينار	29	2.17	0.21
	من ٥٠١ فما فوق	40	2.26	0.17
اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة	من ٢٠٠ إلى 300 دينار	44	2.48	0.34
	من ٣٠١ إلى 400 دينار	51	2.44	0.36
	من ٤٠١ إلى 500 دينار	29	2.57	0.34
	من ٥٠١ فما فوق	40	2.66	0.22
دور المدير في إدارة المعرفة	من ٢٠٠ إلى 300 دينار	44	2.22	0.40
	من ٣٠١ إلى 400 دينار	51	2.16	0.44
	من ٤٠١ إلى 500 دينار	29	2.25	0.35
	من ٥٠١ فما فوق	40	2.29	0.42
الكلي	من ٢٠٠ إلى 300 دينار	44	2.31	0.24
	من ٣٠١ إلى 400 دينار	51	2.30	0.25
	من ٤٠١ إلى 500 دينار	29	2.34	0.23
	من ٥٠١ فما فوق	40	2.42	0.20

يلاحظ من الجدول (١٤) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات مجالات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير مستوى الدخل ، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α ≤ ٠,٠٥) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (١٥) يبين ذلك:

جدول(١٥)نتائج تحليل التباين الأحادي لمجالات متوسطات إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير مستوى الدخل

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
عمليات إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٦٣	٣	٠,٢١	٢,٢٥	٠,٠٨٤
	داخل المجموعات	١٤,٨٣	١٦٠	٠,٠٩		
	الكلي	١٥,٤٦	١٦٣			
تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,١٤	٣	٠,٠٥	٠,٩٦	٠,٤١٤
	داخل المجموعات	٧,٦٥	١٦٠	٠,٠٥		
	الكلي	٧,٧٩	١٦٣			
اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة	بين المجموعات	١,٢٠	٣	٠,٤٠	٣,٨٦	٠,٠١١
	داخل المجموعات	١٦,٥٥	١٦٠	٠,١٠		
	الكلي	١٧,٧٥	١٦٣			
دور المدير في إدارة المعرفة	بين المجموعات	٠,٤٠	٣	٠,١٣	٠,٧٨	٠,٥٠٧
	داخل المجموعات	٢٧,١٦	١٦٠	٠,١٧		
	الكلي	٢٧,٥٦	١٦٣			
الكلي	بين المجموعات	٠,٣٨	٣	٠,١٣	٢,٣٢	٠,٠٧٧
	داخل المجموعات	٨,٦٤	١٦٠	٠,٠٥		
	الكلي	٩,٠١	١٦٣			

تشير النتائج في الجدول (١٥) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05) بين إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة تبعاً لمتغير مستوى الدخل، وذلك استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (2.32) ، وبمستوى دلالة (0.077) للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة غير دالة إحصائيا ، كما بلغت قيمة ف المحسوبة (2.25) وبمستوى دلالة (0.084) لمجال عمليات إدارة المعرفة و (0.96) وبمستوى دلالة (0.414) لمجال تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة و(0.78) وبمستوى دلالة (0.507) لمجال دور المدير في إدارة المعرفة وتعد هذه القيم غير دالة إحصائيا لأن قيمة مستوى الدلالة مستوى الدلالة (α ≥ 0.05) أكبر من (0.05)

باستثناء مجال اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة حيث بلغت قيمة ف المحسوبة (3.86) وبمستوى دلالة (0.011) وتعد هذه القيمة دالة إحصائيا لأن قيمة مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$) أقل من (0.05) ولتحديد مصادر هذه الفروق فقد استخدم اختبار شيفيه للمقارنات البعدية حيث يوضح الجدول رقم(١٦) نتائج هذا الاختبار.

جدول(١٦) نتائج اختبار شيفيه للمقارنات بهدف تحديد مصادر الفروق في مجال أثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة تبعا لمتغير مستوى الدخل

المجال	المتوسط الحسابي	مستوى الدخل	من ٣٠١ إلى ٤٠٠ دينار	من ٤٠١ إلى ٥٠٠ دينار	من ٥٠١ فما فوق
اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة	2.48	من ٢٠٠ إلى 300 دينار			
	2.44	من ٣٠١ إلى 400 دينار			*
	2.57	من ٤٠١ إلى 500 دينار			
	2.66	من ٥٠١ فما فوق			

تشير نتائج الجدول (١٦) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد الذين فئة دخلهم من (٣٠١ – ٤٠٠ دينار) والفئة (٥٠١ دينار فما فوق) بحيث أن دلالة هذه الفروق كانت لصالح الأفراد الذين دخلهم من ٥٠١ فما فوق صاحب المتوسط الحسابي الأكبر.

يتضح من نتائج الجدول(١٦) أن متغير الدخل لم يؤثر في استجابة أفراد العينة في جميع المجالات إلا في اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة، حيث كانت لصالح أفراد العينة الذين يزيد دخلهم عن ٥٠١ فما فوق، وقد يكون السبب في ذلك؛ إن المجتمع الأردني يهتم بالمظاهر المكلفة، والتي تتطلب دخلا ماديا مرتفعا، لذلك كلما زاد الدخل فان العلاقات الاجتماعية تزداد ويمتلك الفرد القدرة على مشاركة الآخرين في المناسبات المختلفة، ودعوتهم أيضا والالتقاء بهم، مما يؤدي لتقوية العلاقات الاجتماعية بالأفراد العاملين معه في النسق(الصحي) والأنساق الأخرى، وكذلك مع أفراد المجتمع بشكل عام، والذي يؤدي لتفاعل اجتماعي بينهم، وتبادل المعارف والخبرات، ونقلها فيما بينهم، ومثل هذه العلاقات الاجتماعية قد تؤدي

لتطـــوير مكانـــة الفـــرد بســـبب إظهـــاره لمعرفتـــه ومهاراتـــه وقدراتـــه، ويكتســـب الـــدعم مـــن الآخـــرين، ممـــا يـــؤدي لزيـــادة شـــعوره بالرضـــا، فيعمـــل علـــى تطـــوير مهاراتـــه ومعرفتـــه، و طـــرح الأفكـــار الجديـــدة، واســـتثمارها ووضـــعها فـــي حيـــز التطبيـــق، نتيجـــة لعلاقتـــه الجيـــدة مـــــع المـــــوظفين الآخـــــرين. إن عمليـــــات إدارة المعرفـــــة التاليـــــة: (تشـــــخيص المعرفـــــة، وخزنهـــا، وتوزيعهـــا، وتناقلهـــا، وتطبيقهـــا)، يـــتم ممارســـتها مـــن قبـــل المـــوظفين ولكـــن أكثـــر المـــوظفين لا يعلمـــون مـــاهي إدارة المعرفـــة بـــالرغم مـــن أنهـــم يتعـــاملون بهـــا فـــي عملهـــم، ومــــــــــــع الأفـــــــــــــراد فـــــــــــــي المجتمـــــــــــــع المحلـــــــــــــي.

السؤال الثالث

- هـــل تـــؤثر العلاقـــات الاجتماعيـــة بـــين العـــاملين فـــي القطـــاع الصـــحي علـــى ممارسة إدارة المعرفة ؟

للإجابـــة علـــى هـــذا التســـاؤل فقـــد اســـتخدم معامـــل ارتبـــاط بيرســـون لبحـــث قيمـــة واتجـــاه هذه العلاقة ويوضح الجدول التالي نتائج هذا التساؤل

جدول (١٧) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين العلاقات الاجتماعية بين العاملين في القطاع الصحي وإدارة المعرفة

العلاقة	قيمة العلاقة	مستوى الدلالة	النتيجة
العلاقات الاجتماعية بين العاملين في القطاع الصحي وإدارة المعرفة	0.55 4	0.00 *0	ايجابية متوسطة

يبـين الجـدول(١٧) أن قيمـة علاقـة العلاقـات الاجتماعيـة بـين العـاملين فـي القطـاع الصـحي وإدارة المعرفـة قـد بلغـت (٠,٥٥٤) وتعتبـر هـذه القيمـة دالـة إحصـائيا لان قيمـة مسـتوى الدلالـة قـد بلغـت (٠,٠٠٠) وهـي اقـل مـن ٠,٠٥ مـا يشـير إلـى وجـود هـذه العلاقـة مـن الناحيـة الإحصـائية حيـث يلاحـظ أن هـذه العلاقـة قـد تحققـت بدرجـة متوسـطة وان هـذه العلاقـة ايجابيـة بحيـث كلمـا ازدادت العلاقات الاجتماعية بين العاملين في القطاع الصحي تزداد قيمة إدارة المعرفة.

وتفســير هــذه النتــائج قــد يعــود إلــى أن المعرفــة لــن يــتم تشخيصــها، ومــن ثــم انتشــارها، توزيعهـــا، و تبادلهـــا، وتطويرهـــا، واســـتثمارها، و تطبيقهـــا (عمليـــات إدارة المعرفـــة) إلا

من خلال التفاعل الاجتماعي بين الأفراد العاملين داخل النسق الصحي، والذي يعتمد على قدرة هؤلاء الأفراد على التواصل فيما بينهم للقيام بهذه العمليات وتحقيق أهداف إدارة المعرفة، العلاقة الاجتماعية الجيدة والايجابية للموظف مع بالموظفين الآخرين ومع المسؤول المباشر والمدير ومع الموظفين في الأنساق الأخرى(المؤسسات الحكومية والخاصة الأخرى ومؤسسات المجتمع المدني)؛ هو الذي يفعل إدارة المعرفة داخل النسق وتحقيق الأهداف المرجوة منها.ولكن النتيجة بدرجة متوسطة، مما يعني انه لابد من تمكين استخدام إدارة المعرفة في القطاع الصحي بشكل أفضل، وتوثيق العلاقات بين الموظفين و أفراد المجتمع المحلي، من خلال تطوير مهارات الاتصال الفعال، وعقد اللقاءات الرسمية وغير الرسمية بشكل مستمر؛ ليحدث التفاعل الاجتماعي البناء، والحصول على النتائج المرجوة من هذا العلاقات. إن العلاقة الجيدة مع أفراد المجتمع الذين يتلقون الخدمة الصحية التي تقدمها المراكز الصحية والمديريات، تؤثر على جودة هذه الخدمة، حيث انه كلما استطاع الموظف التواصل مع المواطنين داخل أماكن تقديم الخدمة (المراكز الصحية ومديريات الصحة) فان الأداء سيرتفع والخدمة ستكون مميزة أكثر من خلال تبادل المعرفة والتشارك فيها، وإتاحة الفرصة لإبداء الرأي والأفكار الجديدة، ومتابعة نقاط الضعف وتجاوزها، والحفاظ على نقاط القوة لتقديم خدمة أفضل وأداء أفضل من الموظفين الذين يقومون بأدوارهم في النسق الصحي.

وهذا ما يجب أن تتميز به المنظمة الحديثة والتي تهتم بالعمل الجماعي، وتبادل المعرفة، والمعلومات، وتهتم بالانفتاح في الاتصالات والتواصل بين جميع الموظفين في مختلف القطاعات وعلى مختلف مستوياتها الإدارية، و التنظيمية (ابو الجدائل ،٢٠١٢). المنظمات المتطورة هي التي يعمل بها الأفراد بروح جماعية لتحقق أهداف المنظمة بالإضافة للأهداف الفردية، إن الاتصال الجيد والفعال بين العاملين يؤدي لتوفير الوقت وتقوية العلاقات داخل المنظمات ،مما يؤدي لزيادة الابتكار و الاختراعات في المنظمة (Frenzel، 1999).

وتتفق نتائج دراستي مع نتائج دراسة الغرايبة(٢٠٠٣)؛ حول أهمية التبادل المعرفي بين المشرفين الإداريين، والذي يعتبر جوهر إدارة المعرفة ، لأنه لابد من تبادل المعلومات لتحقيق الفائدة والهدف المحدد من قبل المنظمة، وقد ذكر العويسات في كتابه السلوك التنظيمي، إن الاتصال بين الأفراد في التنظيم مهم لتأكيد مبدأ المشاركة (العويسات،٢٠٠٢)، إن الاتصال و المشاركة من أهم عمليات إدارة المعرفة، والتي تحتاج لتفاعل اجتماعي بين الأفراد والذي يتطلب علاقات اجتماعيةجيدة حتى يتحقق الهدف للمنظمة أو للموظف.

وتتفق نتائج دراستي أيضا مع نتائج دراسة سعادات وحسن (٢٠١١) وكان من نتائجها تشجيع المعلمين على تبادل المعرفة و المعلومات والخبرات وتبادلها أيضا مع الطلبة وأولياء الأمور.والنسق التربوي يشبه النسق الصحي حيث ان كلاهما يقدم خدمة مهمة لأفراد المجتمع .ولابد من تبادل المعلومات سواء داخل النسق الصحي أو مع الأنساق الأخرى وخاصة المجتمع المحلي.

ومن اجل بقاء النسق واستمراره حسب نظرية بارسونز؛ إن النسق(الصحي) لابد أن يقوم ببناء علاقة مع البيئة والموارد المادية والبشرية و المعرفية، واستخدام الوسائل التقنية، وتطوير المعرفة والمهارات عند الأفراد الذين يشغلون أدوارا داخل هذا النسق(الصحي). ولابد من تحقيق التكامل على المستوى الجماعي، لان كل فرد له سماته، وهذا الاختلاف يؤدي للتكامل؛ باستخدام وسائل الإدارة الحديثة مثل إدارة المعرفة، ومراعاة المحيط الاجتماعي بكل مكوناته المادية والثقافية والمعرفية، فيتحقق التكامل بينهم داخل هذا النسق.
وتتحقق الأهداف للفرد بالإضافة لأهداف النسق(المنظمة الصحية)؛ من خلال وضوح المعلومات و الخبرات وتوفر الوسائل المناسبة لتبادلها سواء كانت من خلال التفاعل المباشر بين الأفراد العاملين او من خلال استخدام وسائل الاتصال المختلفة بين العاملين في مختلف المستويات،ومن المهم أيضا حل التوترات أو النزاعات بين الأفراد داخل هذا النسق لتحقيق الأهداف واستخدام وسائل الضبط والثواب والعقاب بالطرق المناسبة. وكما ذكر عبد الله عبد الرحمن في كتابه "سوسيولوجيا التنظيم " أن الأفراد داخل التنظيم يميلون للعمل بكفاءة أفضل حتى يستطيعوا الحصول على أعلى درجات الإشباع لمتطلباتهم الخاصة بهم، ولكن بالتأكيد ليست كل المتطلبات تشبع بالضرورة أو بصورة كليه(عبد الرحمن،١٩٨٧). أي انه يوجد

أهداف للتنظيم وكذلك للأفراد، فإذا كانت الإدارة ناجحة وتعتمد على المعرفة وعلى الوسائل الحديثة من تكنولوجيا ووسائل اتصال وتشجع العاملين على التفاعل فيما بينهم، وتبادل كل ما هو مفيد ونافع لهذا التنظيم ولهم، سيكون هناك إشباع لحاجاتهم النفسية والمعرفية والاجتماعية وكذلك تحقيق أهداف المنظمة.

إذا الجماعة قد يكون لها أثرا سلبيا أو ايجابيا على الفرد، فالتفاعل داخل هذه الجماعة قد يؤدي لإيجاد روح التعاون والألفة بين العاملين، وأداة تكيف تساعدهم على التعايش مع المتغيرات التنظيمية المختلفة، كما أنها يمكن أن تجعل من روح التنافس ظاهرة ايجابية بحيث تحفز أعضائها على مزيد من العمل (العويسات،٢٠٠٢)

إن نشاط الجماعة يكون أكثر ابتكاريه من نشاط الفرد إذ أن الجماعة من الناحية العددية أثري بالتصورات و الملاحظات والمثيرات للنشاط الفكري(الزغل، ١٩٩٣)، من خلال تبادل الخبرات والمعارف والتفاعل بين العاملين داخل النسق الصحي أو الأنساق الأخرى أو مع أفراد المجتمع المحلي الذين يتلقون الخدمة ، تتغير المعلومات وتتراكم وقد ينتج منها أفكار جديدة لتطوير الخدمة الصحية، بما يتلاءم مع حاجات المجتمع.

وقد أصبح العمل في المؤسسات الحكومية، يقوم على مناشط شتى تتم عن طريق اللجان والاجتماعات والمؤتمرات، وقد أبرزت العلاقات الإنسانية الأساليب الجديدة في مناقشة الموضوعات، وكيفية معالجة المشكلات التي تنشأ عن اختلاف الآراء، والاتصالات الجيدة دخل المنشأة تساعد على التعاون والفهم المشترك بين جموع العاملين، فالاتصالات الجيدة تعني إنتاجية مرتفعة وعلاقات إنسانية جيدة،كما تساعد الاتصالات الجيدة على تنمية العاملين وزيادة خبراتهم فالعلاقات الإنسانية من خلال إلى إشباع الحاجات المادية و المعنوية وتحقيق الأهداف العمل الجماعي تسعى التنظيمية بدلا من الاستناد إلى احدها دون الأخرى (رشوان،١٩٩٧).

ان العمل في القطاع الصحي والذي يعتبر احد المنظمات الحكومية والتي تتكون من مجموعة من الأفراد الذين يعملون لتحقيق أهداف هذه المنظمة ،وتحقيق أهدافهم أيضا ولذلك لابد أن

تـربطهم علاقـات اجتماعيـة حتـى يتبـادلوا المعرفـة فـي ظـل الإدارة المسـؤولة عـنهم ، وباسـتخدام وسـائل الإدارة الحديثـة وتقويـة العلاقـات الاجتماعيـة وتنميـة روح العمـل الجماعيـة والتشـاركية أكثـر مـن التنافسـية فانـه سـيتحقق هـدف الفـرد والمنظمـة . "العلاقـات الإنسـانية تسـتهدف تكامـل أهـداف المـوظفين و العمـال و تعـاونهم لتحقيـق أهـداف المؤسسـة بمـا يحقـق إشـباعهم فهـي تسـتند إلـى الموضـوعية بحيـث يمـارس الإنسـان نشـاطه مـع المحافظـة علـى مقومـات السـعادة و الإشـباع والتوافق،حيـث أن العلاقـات الإنسـانية تنمـو لتصـبح علاقـات اجتماعيـة وثيقـة تقـوم علـى أهـداف و مبـادئ ممـا يسـمح بحـدوث التكيـف والتفاعـل الاجتمـاعي بـين الأفـراد وتحقيـق أهـداف الحيـاة فـي جميـع المجـالات الصـناعية و التجاريـة و الحكوميـة والتعليميـة ..الخ"(رشـوان ، ١٩٩٧)

إذا العلاقـات الاجتماعيـة مهمـة، والـروح التعاونيـة فـي ظـل إدارة حديثـة وهـي إدارة المعرفـة التـي مـن أهـم عملياتهـا التبـادل والتشـارك، والتـي لا تتحقـق إلا مـن خـلال التفاعـل الاجتمـاعي الفعـال بـين الأفـراد العـاملين داخـل هـذا النسـق (المنظمـة الصـحية) فكلمـا كـان التعـاون هـو السـائد أكثـر مـن التنـافس كانـت النتـائج ايجابيـة أكثر،وقـد ذكـرت ذلـك " لـويس مليكـه" فـي كتابهـا "سـيكولوجية الجماعـات والقيـادة"، فـي ان الموقـف التعـاوني هـو الـذي لا يمكـن لأي مشـارك تحقيـق هدفـه إلا إذا اسـتطاع الآخـرون الـذين يـرتبط بهـم تحقيـق أهـدافهم وعلـى العكـس مـن ذلـك التنافس،ومنـه تـرتبط الأهـداف بصـورة يسـتطيع فيهـا شـخص تحقيـق هدفـه فقـط ،إذا لـم يسـتطع الآخـرون تحقيـق أهـدافهم ويتميـز التعـاون بأنـه حركـة شخصـين نحـو الهـدف لا تكـون هنـاك حاجـة لتكـرار نفـس العمـل ويتبـادل هـذان الشخصـان الحـب والثقـة ويتقبـل كـل منهمـاالآخر.(مليكـه،١٩٨٩)

السؤال الرابع

- هل تؤثر علاقة الإدارة مع العاملين في القطاع الصحي على ممارسة إدارة المعرفة؟

للإجابة على هذا التساؤل فقد استخدم معامل ارتباط بيرسون لبحث قيمة واتجاه هذه العلاقة ويوضح الجدول التالي نتائج هذا التساؤل

جدول (١٨) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين علاقة الإدارة مع العاملين في القطاع الصحي و إدارة المعرفة

العلاقة	قيمة العلاقة	مستوى الدلالة	النتيجة
الادارة مع العاملين في القطاع الصحي و إدارة المعرفة	0.403	0.000*	ايجابية متوسطة

يبين الجدول(١٨) أن قيمة علاقة الإدارة مع العاملين في القطاع الصحي و إدارة المعرفة قد بلغت (٠,٥٥٤)، وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائيا لان قيمة مستوى الدلالة قد بلغت (٠,٠٠٠) وهي اقل من ٠,٠٥ ما يشير إلى وجود هذه العلاقة من الناحية الإحصائية؛ حيث يلاحظ أن هذه العلاقة قد تحققت بدرجة متوسطة وأنها علاقة ايجابية بحيث كلما ازدادت قيمة علاقة الإدارة مع العاملين في القطاع الصحي تزداد قيمة إدارة المعرفة.

إن العلاقة قد تحققت بدرجة متوسطة، مما يعني أن المؤسسات الحكومية، ومن يشغل المناصب الإدارية يمارسون إدارة المعرفة، خاصة ممن يمتلكون شخصيات معرفية وقيادية وليست إدارية فقط، وبهذا تكون الإدارة في المنظمة الصحية بدأت تعي دور المعرفة، وأساليب الإدارة الحديثة فيما يرتبط في العلاقة التبادلية بين العاملين و مديريهم، لان المدير الذي يشجع الموظفين على طرح الأفكار، وتطبيقها هو الإداري الناجح وذو شخصية معرفية، ان الاتجاه نحو أساليب الإدارة الحديثة (إدارة المعرفة) في طور النمو لأننا في عصر المعلومات والمعرفة والعولمة، ولكن مازال المدير يهتم غالبا بضرورة التزام الموظفين بالتعليمات والتقيد بها دون إبداع، لان طبيعة العمل أحيانا كثيرة لا

تتيح تجاوز هذه القوانين والتعليمات، ولكن في المقابل كان من الإجابات المرتفعة أيضا طرح الأفكار الجديدة وتطبيقها .

إن وحدة السلطة والأوامر لا تعني الجمود وعدم السماح بوجود علاقات بين العاملين ، فالإدارة الناجحة هي التي توجه العلاقات الوجهة الصحيحة و الاستفادة منها، والقدرة على التوفيق بين ضرورات تماسك الجماعة التي تحكمها العلاقات الشخصية والودية وبين مقتضيات التنظيم.(العويسات،٢٠٠٢) أما الإجابات ذات الدرجة المتوسطة الأهمية جيدة ليس بالسيئة؛ لان مجتمعنا مازال في طور النمو من حيث السماح لأفراده بطرح الأفكار وتطبيقها، و استخدام التكنولوجيا يعتبر مكلفا بالنسبة لأغلب المؤسسات الحكومية ومنها القطاع الصحي. وكلما كان المدير أكثر مرونة مع العاملين وعلاقته ايجابية، ويتم تبادل المعرفة فيما بينهم، سيحسن هذا من أداء العمل سواء كان في المديريات أو المركز الصحية. وكما ذكر جمال الدين العويسات: إن الإدارة الحكومية الحديثة الناجحة تحتاج إلى تحسين دائم لأدائها، وتحسن الأداء يعتمد على الأنشطة اليومية لموظفي الإدارة، والتحفيز المعنوي والمادي والمشاركة الجماعية في اتخاذ القرار.(العويسات،٢٠٠٢)

ومن الدراسات التي كانت نتائجها تتفق مع نتائج هذه الدراسة دراسة أبو قبة(٢٠٠٤)، فقد أظهرت أن إدارة المعرفة تعمل على تحسين اتخاذ القرارات الإدارية، وزيادة فاعلية وكفاءة العمل. و دراسة سعادات و حسن (٢٠١١)، التي بينت أن المديرون يدركون أهمية التبادل المعرفي والمعلوماتي والخبراتي، وذلك من أجل التكامل في الأدوار التي يقوم بها المعلمون. ودراسة أبو فارة (٢٠١٠)، ومن نتائجها أن الإدارة العليا في المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية تستخدم إدارة المعرفة، وان الإدارة العليا في هذه المؤسسات تدعم إدارة المعرفة. ودراسة الغرايبة (٢٠٠٣) ومن نتائجها أن الإبداع المعرفي يرتبط بالإبداع الإداري طرديا.

إذا الإدارة وعلاقتها بالعاملين مهمة جدا في بيئة العمل وفي أي تنظيم سواء كان حكوميا أو خاصا، والقطاع الصحي كأي مؤسسة أو تنظيم لا بد أن يهتم بهذا المجال، إن إدارة المعرفة من الوسائل الإدارية الحديثة التي تهم جميع التنظيمات، و تعمل على تحسن الخدمة المقدمة من خلال تطبيقها.

إن المدير المتميز والناجح هو الذي يساعد العمال على تطوير ذواتهم، ويدعمهم من اجل زيادة إنتاجيتهم، وذلك من خلال ربط أهدافهم بأهداف المنظمة.(Frenzel،1999)

إن الإدارة تعتبر نظاما فرعيا في نظام اجتماعي اكبر(البيئة الخارجية) حيث أن العملية الإدارية تتكون من مدخلات مادية (رأس المال، والآلات ،والمعدات)، ومدخلات بشرية (العاملون وما يحملون من قيم ورغبات واتجاهات)، ومدخلات معنوية (الأهداف والسياسات والمعلومات)، ومدخلات تكنولوجية (أساليب الإنتاج).(العويسات ، ٢٠٠٢)، رأس المال البشري (العاملون) في هذا النظام الاجتماعي الوعاء للمعلومة والمعرفة، وهم من يستخدم المدخلات المادية والتكنولوجية، ومن يضع المدخلات المعنوية، لذلك كلما كان هناك اتصال فعال، وتفاعل اجتماعي ايجابي بين الأفراد داخل أي تنظيم، خاصة بين الإدارة والعمال، سيحقق هذا النظام (الصحي) أهدافه وأهداف العاملين فيه، وسيقدم الخدمة المتميزة والمستمرة لأفراد المجتمع.

التفاعل الاجتماعي الجيد يتطلب وجود عملية اتصال ناجحة، ولابد من توفر نظام اتصالات ناجح داخل المؤسسة، وهذا ما يترتب على المدير القيام به. من وسائل الاتصال المهمة :التلفون والميكرفون وشاشات العرض، الانترنت الفيديو، فحسب اللقاء أو الاجتماع أو الدورة أو الورشة التي يتم عقدها، نستخدم

الوسيلة المناسبة، حتى نصل للفائدة المعرفية المرجوة من هذا اللقاء والتفاعل الاجتماعي، وسيتم التوصل لمعلومات وقرارات وأفكار بطريقة سريعة وايجابية ومنتجة.

إن الاتصال من الوظائف الإدارية الأساسية، وتوجد عدة وسائل للاتصالات كما ذكرها (العويسات، ٢٠٠٢) :

- الرسائل الشفوية: مثل الاجتماعات والاتصالات الهاتفية، وتتميز بالبساطة والوضوح، وتعتبر هذه الاجتماعات مهمة في التنظيمات؛ فهي وسيلة هامة للاتصال وتتيح الفرصة للتعبير عن الآراء.
- الوسائل الكتابية: تكون القرارات والتقارير و الأوامر مكتوبة؛ حتى يتم حفظها في ملفات يتسنى الرجوع إليها عند الحاجة، ويمكن أن نوصلها لأكبر عدد من العاملين .
- الوسائل الالكترونية :الانترنت و الاجتماعات عن بعد.

وكلما كان الاتصال جيدا سواء كان من الأعلى للأسفل(النازلة)، أو من الأسفل للأعلى(الصاعدة)، كلما تحسن سير العمل من حيث الأداء، ويرى تايلور أن من مهام المديرين جمع المعلومات وترتيبها وتصنيفها لتصبح قوانينا وصيغا يستفيد منها العمال في تحسين مستوى أدائهم وتساعد هذه الاتصالات أيضا على اتخاذ القرارات والتوجيهات المناسبة.(العويسات ،٢٠٠٢) يكون من السهل على الموظف

الالتزام بالقرارات اذا كان جزءا منها، وشارك في تحمل المسئولية، فالإنسان بطبعه يقاوم ما يفرض عليه، ومن خلال المشاركة يتقبل القرار ويلتزم بالخطة الموضوعة .

لا بد أن يهتم المدير بالدوافع عند الموظفين، من خلال الحوافز المادية والمعنوية ليتم تقوية الدوافع عند الموظفين.(العويسات،٢٠٠٢) إن معظم التنظيمات الحديثة تتطلب بناءات رسمية من عناصر القيادة والضبط التنظيمي، وتقوم بتوزيع المكافآت والجزاءات طبقا للانجازات التي يقوم بها الأفراد حسب المعايير والقواعد الموجودة، وتكون مهمة العناصر القيادية منع الانحراف قبل حدوثه، إن البلاد الأقل تقدما لا توزع المكافآت حسب الانجاز، ولكن هناك عشوائية في التوزيع وهذا يدل على أن عملية القيادة او الضبط اقل كفاءة.(عبد الرحمن،١٩٨٧)

إذا ما يعمل على تقوية العلاقات الاجتماعية التي تربط المدير بالعاملين في أي قطاع ومنها القطاع الصحي هو الاتصال الفعال، وعلى المدير أن يهتم بهذا الجانب لأنه وسيلته لانجاز مهام وظيفته، وتحسين الأداء داخل المنظمة. واستخدام التحفيز المادي والمعنوي كل ذلك يعمل تطبيق إدارة المعرفة.

على المدير أن يتعرف على معوقات الاتصال الفعال في الوحدة أو المنظمة التي يعمل بها ومحاولة التغلب عليها، وعليه أن يشجع تدفق المعلومات باتجاهه، وهذا يتم عن طريق الاستماع الفعال، فإذا كان المطلوب الوصول إلى حلول غير عادية او ابتكاريه، عليه أن يوفر مناخا يؤدي لتعظيم التعاون وتقليل الصراع إلى اقل حد ممكن .(جاب الله،١٩٨٨) وكما انه يوجد منظمات يتواصل فيها المدير مع الموظفين والعاملين، وهناك بالمقابل منظمات يعزل المدير نفسه عن العاملين ولا يلتقي بهم إلا من خلال التعليمات والأوامر والتقارير.(رشوان،١٩٩٧)

٥-٢ خلاصة النتائج

- لم يكن للمتغيرات الاقتصادية: السن والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي أي تأثير على مستوى ممارسة إدارة المعرفة، ما عدا الجنس كانت النتائج لصالح الذكور عند مجال دور المدير في إدارة المعرفة، ويعود ذلك لطبيعة المجتمع العربي والتنشئة الاجتماعية التي تفضل الذكر على الأنثى، فالمشاركة في الدورات والورشات والمشاركة في وضع الخطط وطرح الأفكار، بينما الأنثى على الأغلب تكتفي بدورها الأسري وروتين الوظيفة مما يحد في مشاركتها في عمليات إدارة المعرفة.

- إما تأثير المتغيرات الاقتصادية :لم يكن لاختلاف مكان الإقامة أي تأثير على مستوى ممارسة إدارة المعرفة في القطاع الصحي.

أما اختلاف مستوى الدخل كان له تأثير عند أثر العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، والتي ازدادت عند ذوي الدخل الأعلى؛ وذلك لان المجتمع الأردني يعتمد على المظاهر، والتي تكون مكلفة، وذلك من اجل المحافظة على العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في مختلف المستويات وبين المنظمات الأخرى، ويكون الموظف ذو الدخل المرتفع أكثر راحة أثناء تأديته للخدمة الصحية، مما يؤدي لتواصل فعال وجيد مع الجمهور في المجتمع المحلي.

- العلاقة طردية بين العلاقات الاجتماعية و ممارسة إدارة المعرفة؛ حيث أنها كلما ازدادت العلاقات الاجتماعية بين الموظفين ازداد تطبيق إدارة المعرفة؛ وذلك لان إدارة المعرفة تعتمد على التشارك والتبادل وطرح الأفكار وتطبيقها والذي يتطلب علاقات بين الموظفين لتحقيقها.

- العلاقة ايجابية وبدرجة متوسطة بين علاقة الإدارة مع العاملين وممارسة إدارة المعرفة، فالمدير الناجح هو الذي يستخدم وسائل الإدارة الحديثة كإدارة المعرفة والتي تتضمن عمليات التشارك والتبادل وطرح الأفكار وتطبيقها، ولا يتم ذلك إلا من خلال العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي الايجابي بين الموظفين، والذي يعتبر أساس العملية الإدارية، أي أن الإدارة وليدة الحياة الاجتماعية في الأنساق المختلفة.

٥-٣ التوصيات

من خلال هذه الدراسة يمكن استخلاص بعض التوصيات وهي :

- زيادة الدراسات التي تربط بين الإدارة والجانب الاجتماعي في المنظمات المختلفة والحكومية خاصة.
- تربية القوى العاملة وتدريبها على إدارة المعرفة، وتعريفهم بها ودورها في تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة التي يعملون بها .
- تدريس مساق إدارة المعرفة في الجامعات، والمرحلة الثانوية .
- استخدام الوسائل التقنية الحديثة في المنظمات الحكومية والخاصة، مثل: وسائل حفظ المعرفة وتنظيمها وترتيبها وسهولة استخدامها في الوقت المناسب وجهد أقل.

- دعم الدراسات والأبحاث في المنظمات الحكومية والخاصة لزيادة المعرفة الموجودة وتطويرها، والمحافظة عليها وتطبيقها.
- تشجيع الأفراد العاملين الذين يمتلكون قدرات إبداعية ومعرفية، لأنهم رأس المال الفكري.
- تشجيع الأفراد العاملين على تطوير أنفسهم من خلال الدورات والورشات، والالتحاق بالجامعات، والتفاعل فيما بينهم حتى يتناقلوا المعرفة.
- الاهتمام بزيادة التواصل بين الأفراد العاملين في المنظمات المختلفة من خلال اللقاءات والاجتماعات والمؤتمرات لتبادل المعرفة،وعقد اللقاءات مع أفراد المجتمع المحلي لأنهم يمتلكون المعرفة التي تفيد في التقييم، والتي قد تكون مفيدة في تحسين الخدمة أو السلعة المقدمة للمجتمع.
- تقوية العلاقات بين الموظفين في مختلف المستويات، من خلال اللقاءات الرسمية وغير الرسمية .
- زيادة المخصصات المالية قدر الإمكان للاهتمام بتطوير الوسائل التي تزيد من معرفة العاملين وتقوية العلاقات بينهم من خلال وسائل لاتصال المختلفة.

٥-١-٣ إسهامات الدراسة

تناولت هذه الدراسة موضوع الإدارة من منظور اجتماعي، وهي من الدراسات الاجتماعية القليلة التي تناولت هذا الموضوع، وهذا الجهد مكملا لجهود بعض الباحثين الآخرين الذين تناولوا هذا الموضوع من وجهة نظر ادارية، وقد تطرقوا لبعض النواحي الاجتماعية من خلال أبحاثهم، ومن وجهة نظري انه لابد من وضع الجهود الاجتماعية من خلال تفعيل دور الاخصائي والباحث الاجتماعي في المؤسسات الحكومية والخاصة حتى يتطور الأداء أكثر والبحث عن نقاط القوة والضعف في مؤسساتنا المختلفة، والاستفادة من علم الاجتماع وتطوير قدرات الباحثين من خلال دراستهم في الجامعات حتى يتم تطبيق المعرفة في مختلف القطاعات، والتوصل لنظريات من الممكن ان ترتقي بالمنظمات المختلفة.

قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية

القرآن الكريم.

الحديث الشريف.

أبو الجدائل، حاتم بن صلاح سنوسي (٢٠١٢)، **راس المال البشري إدارته و قياسه واستثماره،** مركز الخبرات المهنية للإدارة: القاهرة.

أبو فارة، يوسف وعليان، حمد خليل (٢٠١٠)، العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وفاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية ، **مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات،** ٢(١٨) ٤٣_١١٤.

ابو قبة، عاهد جبر احمد (٢٠٠٤)، **مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الاردن،** رسالة ماجستير غير منشورة: الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

جاب الله، رفعت محمد (١٩٨٨)، **إدارة الأفراد والسلوك التنظيمي،**

جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٦)، **إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية،** جامعة قناة السويس: مطبعة العشري.

الجوهري، عبد الهادي (١٩٨٧) **علم اجتماع الإدارة مفاهيم وقضايا،** ط٢، القاهرة: دار المعارف.

الجوهري، عبد الهادي (١٩٨٠)، **دراسات في علم اجتماع الإدارة** ، القاهرة:مكتبة نهضة الشرق.

حجازي، هيثم علي(٢٠٠٥)، **إدارة المعرفة مدخل نظري**،عمان: الأهلية للنشر والتوزيع.

حجازي،هيثم علي(٢٠٠٥)، **قياس اثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء النموذج لتوظيف إدارة المعرفة، اطروحة دكتوراه غير منشورة،** جامعة عمان للدراسات العليا،عمان ،الاردن .

الحوات، علي(١٩٨٥)، **علم اجتماع التنظيم**،طرابلس: المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان.

الخالدي، حسن محمد حسن (٢٠٠٨)، **إدارة المعرفة ودورها في رفع مستوى الدافعية والنمو المهني لدى الاداريين والمدربين والحكام في اتحاد كرة القدم الأردني**،رسالة دكتوراه غير منشورة : الجامعة الأردنية، عمان، الأردن

رشوان، حسين عبد الحميد (١٩٩٧)، **العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس، علم الاجتماع، علم الإدارة**،الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

روشيه، جي (١٩٨١)، **علم الاجتماع الامريكي دراسة لاعمال تالكوت باسونز**، ترجمة محمد الجوهري و احمد زايد،القاهرة: دار المعارف.

الزغل، رياض (١٩٩٣)، **مقدمة في علم النفس الاجتماعي و السلوك التنظيمي**، بيروت: دار قتيبة للطباعة والنشر و التوزيع.

سعادات، موفق فتحي و تيم ،حسن محمد (٢٠١١)، درجة ممارسة إدارة المعرفة عن مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية جنين من وجهة نظرهم،**مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات**، ٢(٢٤):١٦٣-٢٦٣

طيطي، خضر مصباح (٢٠٠٩)، **إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول**،عمان: دار الحامد للنشر.

عارف، محمد(١٩٨٢)، **تالكوت بارسونز رائد الوظيفية المعاصرة في علم الاجتماع**،القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

عبد الرحمن، عبدالله محمود(١٩٨٧)، **سوسيولوجيا التنظيم**،الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

عثمان، إبراهيم عيسى (٢٠٠٧)، **النظرية المعاصرة في علم الاجتماع** ، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

العلي ، عبد الستار و قنديلجي، عامر والعمري، غسان (٢٠٠٩)، **المدخل إلى إدارة المعرفة**،عمان: دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

علي، نبيل (٢٠٠٩)، **العقل العربي ومجتمع المعرفة**، مظاهر الأزمة واقتراحات بالحلول، ج١،الكويت: مطابع دار السياسة.

العويسات، جمال الدين (٢٠٠٢)، **السلوك التنظيمي والتطوير الإداري**، الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر.

الغرايبة، خالد (٢٠٠٣)، **المعرفة الإدارية وأثرها على الإبداع الإداري لدى المشرفين الإداريين في الشركات المساهمة العامة الأردنية في إقليم الجنوب**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة: الكرك ،الأردن.

المومني، حسان عبد مفلح (٢٠٠٥)، **اتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات العامة في الاردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت: المفرق، الاردن.

الكبيسي، صلاح الدين(٢٠٠٥)، **إدارة المعرفة بحوث ودراسات،**القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

كرماللي، سلطان (٢٠٠٥)، **إدارة المعرفة مدخل تطبيقي،** ترجمة هيثم علي حجازي،عمان: الأهلية للنشر والتوزيع.

اللوزي، موسى(٢٠٠٣)، **التطوير التنظيمي اساسيات ومفاهيم حديثة،** ط١،عمان: دار وائل للنشر.

مليكه، لويس كامل (١٩٨٩)، **سيكولوجية الجماعات والقيادة،** ج١، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.

المراجع باللغة الانجليزية

Boar,Bernard H(1997**) Strategic Thinking For Information Technology**, John Wiley&sons ,Canada.

Connely, Catherine E. & Kelloway, Kevin E (2001) **Predictors of Employees,Perception of Knowledge Sharing Cultures,** Queen's Center for Knowledge-Based Enterprisers, Retriered November B, 2003.

Daniels,N.Caroline(1994**) Information Technology The Management Challenge** ,Addison-Weslley Publishing Company.

Earl, Michael.J(1989**) Management Strategies For Information Technology**, British Library Cataloguing in Publication Data , Cambridge.

Frenzel,Carroll W(1999) **Management of Informatin Technology** ,an International Thomson Publishing Company ,Cambridge .

Kylberg, Anna & Lundberg, Jenny (2002) **Improving Knowledge Transfer:Acase Study of an Innovation Project at Tetra Park,** Master thesis, Goteberg University.

Loshin,David(2001) **Enterprise Knowledge Management** ,Morgan Kaufman Publishers, California.

Morgan, Cyril P, Jackson , john H (1982)**Organization Theory Amacro Perspective For Management** ,Prentice-Hall,INC,Newjersey.

Politis, John D (2001**) The Relationship of Various Leadership Styles to Knowledge Management,Leadership Organization Development Journal,** 22(8) pp.354-364, Retriered November 13,2003.

Riddle, Dorothy I(1988) **Information Economy Development**, Braunschweig-druck Gmbh,Brunswick.

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الأردنية

كلية الدراسات العليا

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تهدف هذه الدراسة للتعرف على إدارة المعرفة عند الموظفين في القطاع الصحي،وذلك من منظور اجتماعي، وهي بعنوان: " ادارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة:تحليل اجتماعي".الرجاء توخي الدقة والصراحة في الإجابة وعدم كتابة الاسم ،علما بان الإجابات ستستخدم في حدود البحث العلمي فقط .

وشكرا لتعاونكم

طالبة الدراسات العليا:إيمان الدقس

تعريف إدارة المعرفة :هي إيجاد البيئة المناسبة والمثيرة في المنظمة الصحية، والتي يستطيع العاملون فيها ابتكار المعرفة، ونقلها والمشاركة فيها بتشجيع من القيادات والإدارة، لتحقيق التميز في المنظمة وتقديم خدمة صحية متميزة.

المعرفة : هي الخبرات والمعلومات والمهارات والقدرات التي يمتلكها العاملون في القطاع الصحي .

أولا : الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية للمبحوث/ة:

١) الجنس : (أ) ذكر (ب) انثى

٢) الحالة الاجتماعية: (أ) أعزب (ب) متزوج (ج) أرمل (د) مطلق

٣) السن: (أ) ٢١-٣٠ (ب) ٣١-٤٠ (ج) ٤١-٥٠ (د)٥١- فما فوق

٤) مستوى التعليم : (أ) دبلوم فما دون (ب) بكالوريوس (ج) ماجستير (د) دكتوراه

٥) مكان الإقامة : (أ) مدينة (ب) قرية (ج) مخيم

٦) مستوى الدخل : (أ) ٢٠٠-٣٠٠ (ب) ٣٠١- ٤٠٠ (ج) ٤٠١ – ٥٠٠ (د) ٥٠١- فما فوق

ثانيا : أرجو الإجابة على الأسئلة التالية ،بوضع دائرة حول الإجابة المناسبة :

	عمليات إدارة المعرفة	نعم	لا	احيانا
١	أشارك الموظفين في نفس القسم بما امتلك من معلومات لتحسين الخدمة الصحية المقدمة .			
٢	أشارك الموظفين في الأقسام الأخرى بما امتلك من معلومات لتحسين الخدمة الصحية المقدمة.			
٣	أتشارك مع الموظفين القدامى بالمعلومات لتحسين مستوى الخدمة الصحية.			
٤	أشارك الموظفين في مؤسسات أخرى بما لدي من معلومات بحدود ما يسمح به عملي .			
٥	أتشارك بالمعرفة مع الموظفين على اختلاف مستوياتهم دون تحيز.			
٦	انقل المعلومات التي امتلكها من خلال الحوار المباشر مع الموظفين.			
٧	انقل المعلومات الصحية للمجتمع المحلي من خلال الحوار .			
٨	انشر المعلومات الصحية التي امتلكها من خلال النشرات .			
٩	استخدم لوحة الحائط في نشر معلومات صحية .			
١٠	استخدم المواقع الالكترونية في نشر المعلومات الصحية			
١١	أقوم بعقد ورشات لأنقل المعلومات الصحية.			
١٢	من اجل تطوير معرفتي الصحية اهتم بحضور دورات وزارة الصحة .			
١٣	من اجل تطوير معرفتي العامة احضر دورات خارج وزارة الصحة .			
١٤	من اجل تطوير معرفتي التحقت بإحدى الجامعات .			
١٥	اهتم بالمطالعة والقراءة من اجل تطوير معلوماتي الصحية .			
١٦	اهتم بالقراءة والمطالعة من اجل تطوير معلوماتي غير الصحية.			
١٧	اخزن المعاملات بشكل مرتب للوصول إليها بسرعة.			
١٨	اخزن المعاملات بشكل مرتب للوصول إليها بجهد اقل.			
١٩	استخدم وسائل التكنولوجيا الحديثة في تخزين المعاملات .			
	تأثير المتغيرات الاقتصادية ومكان الإقامة على إدارة المعرفة	نعم	لا	احيانا
١	أتقاضى راتب يكفي مستلزمات حياتي الضرورية فقط.			
٢	يتوفر لي نظام رواتب يشجع على الابتكار .			
٣	يتم صرف اعتمادات مالية لتغطية مستلزمات عقد ورشة .			
٤	يتم صرف اعتمادات مالية لتغطية مستلزمات حملة توعية صحية.			

٥	يتم صرف اعتمادات مالية لتوزيع نشرات تحتوي معلومات جديدة على المواطنين.			
٦	يتم صرف اعتمادات مالية لتوزيع نشرات تحتوي معلومات على الموظفين.			
٧	إن راتبي يحد من قدرتي على حضور دورات تعقدها وزارة الصحة بعيدة عن مكان عملي.			
٨	إن راتبي يحد من قدرتي على حضور دورات خارج الوزارة .			
٩	إن راتبي يحد من قدرتي على الالتحاق بالجامعة لتحسن مستواي التعليمي.			
١٠	إن مكان سكني لا يسمح لي بحضور الدورات التي تعقدها وزارة الصحة.			
١١	إن مكان سكني لا يسهل علي حضور الاجتماعات بعد الدوام.			
١٢	إن مكان سكني يمنعني من الالتحاق بالجامعة لتطوير مستواي التعليمي.			
١٣	إن التزاماتي العائلية لا تسمح لي بحضور الدورات التي تعقدها وزارة الصحة.			
١٤	إن التزاماتي العائلية تمنعني من حضور دورات خارج الوزارة.			
١٥	إن الالتزامات العائلية تمنعني من الالتحاق بالجامعة .			
١٦	إن أسرتي تشجعني على حضور الدورات في وزارة الصحة .			
١٧	إن أسرتي تشجعني على حضور دورات خارج وزارة الصحة.			
١٨	إن أسرتي لا تمانع في ان التقي بالمواطنين في مكان سكني لتوعيتهم بالمعلومات الصحية			
١٩	إن أسرتي تشجعني على استخدام شبكات التواصل الالكترونية لتبادل المعرفة والمعلومات.			
	اثر العلاقات الاجتماعية على إدارة المعرفة .	نعم	لا	احيانا
١	لدي المعرفة الكافية بمهارات الاتصال .			
٢	من خلال معرفتي بمهارات الاتصال فإنني أقوم بإيصال المعلومة بشكل جيد للموظفين .			
٣	من خلال معرفتي بمهارات الاتصال فإنني أقوم بإيصال المعلومة بشكل جيد للمواطنين .			
٤	أدرك مستوى متلقي الخدمة فأقدم له المعلومة بما يتناسب مع مستواه الفكري.			
٥	هذه المهارات حسنت من قدرتي على التفاعل الاجتماعي مع الموظفين .			
٦	هذه المهارات حسنت من قدرتي على التفاعل الاجتماعي مع المواطنين.			
٧	زادت هذه المهارات من قدرتي على العمل بروح الفريق والجماعة.			
٨	تتميز علاقتي بأنها جيدة مع الموظفين في نفس القسم.			
٩	علاقتي جيدة مع مسؤولي المباشر			
١٠	علاقتي جيدة مع الموظفين في الأقسام الأخرى.			
١١	علاقتي جيدة مع المدير.			

١٢	علاقتي جيدة مع الموظفين في المؤسسات الأخرى.			
١٣	إن علاقتي الجيدة مع الموظفين باختلاف مستوياتهم في مكان عملي تؤدي لمشاركتهم بالمعلومات دون تحيز.			
١٤	إن علاقتي الجيدة بالموظفين في المؤسسات الأخرى تؤدي لتبادل المعلومات بشكل أفضل.			
١٥	إن المشاحنات في مكان عملي تؤدي للحد من مشاركة المعلومات مع الموظفين الآخرين.			
١٦	إن الخلافات في مكان عملي تؤدي أن لا أقدم المعلومة لمتلقي الخدمة الصحية.			
١٧	إن المشاحنات في مكان عملي تؤدي إلى عدم رغبتي بطرح أفكار جديدة.			
١٨	إن المشاحنات في مكان عملي تؤدي إلى عدم رغبتي بحضور الدورات التي تعقدها وزارة الصحة.			
١٩	إن المنازعات في مكان عملي تؤدي لعدم رغبتي بالالتحاق بالجامعة.			
٢٠	إن المشاحنات في مكان عملي تؤدي بي أن لا اهتم بحفظ المعاملات وتخزينها بالشكل المطلوب .			
	دور المدير في إدارة المعرفة	نعم	لا	احيانا
١	مديري يشجع على طرح أفكار جديدة.			
٢	مديري يشجع على تطبيق الأفكار على ارض الواقع.			
٣	مديري يشجع على القيام بدراسات وبحوث لجمع البيانات والمعلومات لتحسين الخدمة الصحية.			
٤	يستخدم المدير نظام المكافآت والحوافز لتشجيع الموظفين على الإبداع .			
٥	يحرص المدير على إشراكي في وضع خطة للعمل لتحسن الخدمة الصحية المقدمة.			
٦	أن المدير يقوم بإيفادي على دورات تدريبية لتطوير معرفتي .			
٧	تحرص الإدارة على إقامة الورشات لتبادل المعلومات الصحية .			
٨	تحرص الإدارة على إقامة الورشات لتبادل المعلومات غير الصحية.			
٩	يهتم المدير باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في زيادة المعرفة مثل المؤتمرات الفيديوية.			
١٠	يشجع المدير على اشتراكي بمجلات أو دوريات عالمية .			
١١	يحرص المدير على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في تخزين المعاملات.			
١٢	يحرص المدير على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من اجل تبادل المعرفة بين الموظفين وتسهيل التواصل بينهم.			
١٣	يهتم المدير بالبحث عن الموظف القادر على الإبداع والابتكار.			
١٤	يرى المدير انه يجب على الموظف التقيد بالتعليمات دون إبداع او ابتكار .			
١٥	يرى المدير انه يجب منح الموظف قليل من السلطة.			

١٦	يرى المدير انه يجب على الموظف استخدام ذكائه في المواقف الصعبة.				
١٧	يهتم المدير بتوفير بيئة تنافسية تشجع على الابتكار.				
١٨	يحرص المدير على توفير موقع على الشبكة الالكترونية ليعرض المعلومات الصحية من خلاله.				
١٩	يحرص المدير على القيام بدور الموجه والمرشد .				
٢٠	يهتم المدير بتوفير مكاتب مناسبة مع طبيعة العمل ومتطلبات العمل.				
٢١	يهتم المدير على توفير وسائل الاتصال بين الموظفين (الهواتف، شبكة الانترنت،الانترانت ،....)				
٢٢	يهتم المدير بتصميم غرف الاجتماعات وتزويدها بأفضل التقنيات التكنولوجية لتسهل التبادل المعرفي .				
٢٣	ويهتم بتوفير سبل التبريد والتدفئة لتكون بيئة مناسبة للتبادل المعرفي والمعلوماتي.				

الجامعة الأردنية
THE UNIVERSITY OF JORDAN
كليـة الآداب
Faculty of Arts
قسم علم الاجتمـاع
Department of Sociology

التاريخ: ٤/٦/٢٠١٥م

حضرة السادة ...وزارة الصحة... المحترمين

تحية طيبة، وبعد ،،،

إن الطالبة/ إيمان ياسر موسى الرقب ....في قسم علم الاجتماع / كلية الآداب في الجامعة الأردنية تقوم بدراسة بعض النواحي التطبيقية المتعلقة بمؤسستكم الكريمة في إطار إعداد رسالةماجستير بعنوان .إدارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة: تحليل اجتماعي

وحيث أننا نعهد بكم الاستعداد الكامل لمؤازرة الجامعة وكلياتها وطلبتها في كل ما يعود بالنفع والخير على الوطن والمجتمع .

نرجو التفضل بتقديم التسهيلات الممكنة للطالبة المذكورة علما بأن أية معلومات تحصل عليها ستكون موضع ثقة وكتمان بحيث لن تناقش إلا بشكل عام مجرد وفي المحيط الأكاديمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،،

رئيس قسم علم الاجتماع

الأستاذ الدكتور مجد الدين خمش

٦٨٧٢

هاتف ٥٣٥٥٠٠٠(٦-٩٦٢) فرعي ٢٤٨٨٨ فاكس ٥٣٠٠٢٣٢(٦-٩٦٢) عمان ١١٩٤٢
Fax: (962-6) 5300232 Amman 11942 Jorda

Ministry Of Health

الرقم: ١٣٨/٤٠/ ١١٤٥٠ الموافق [illegible] التاريخ [illegible]

المساعد الاداري

رئيس مركز صحي ....

تحية طيبة وبعد

ارفق بطيه صوره عن كتاب مدير تطوير الموارد البشريه رقم تطوير /خطط/٣٩٣٥ تاريخ ٢٠١٤/٦/٥ بخصوص السماح لطالبة الماجستير (ايمان ياسر موسى الدقس) باجراء بحث بعنوان :-

(ادارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة/ تحليل اجتماعي) وذلك بتوزيع استبيان على الموظفين بجميع فئاتهم ومسمياتهم الوظيفيه على المستشفيات والمراكز الصحية .

للاطلاع وتسهيل مهمة الطالبة اعلاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

/ مدير صحة محافظة العاصمة

الدكتور ليل الفايز

الدكتور ماهر الشريف
المساعد للرعاية الصحية الاولية
مديرية صحة محافظة العاصمة

خة / رئيس وحدة المتابعة والاشراف
ة / الملف
/ المتسلسلة
س.ق

وزارة الصحة

الرقم: تطوير/خطط/٢٩٣٥٩
التاريخ:
الموافق: ٥/٦/٢٠١٤

مدير ....

تحية طيبة وبعد ،،،

أرفق طياً صورة عن كتاب رئيس قسم علم الاجتماع في كلية الاداب / الجامعة الاردنية رقم بلا تاريخ ٢٠١٤/٦/٤ بخصوص السماح لطالبة الماجستير ايمان ياسر موسى الدقس من كلية الاداب / الجامعة الاردنية اجراء بحث بعنوان :-

(ادارة المعرفة لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة العاصمة / تحليل اجتماعي)

عن طريق توزيع الاستبيان المرفق صورة عنه على الموظفين بجميع فئاتهم ومسمياتهم الوظيفية في المستشفيات والمراكز الصحية والمديريات التابعة لوزارة الصحة .

أرجو التكرم بالإيعاز لمن يلزم تسهيل مهمة اجراء البحث اعلاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ...

مدير تطوير الموارد البشرية

الدكتورة فدوى الشوابكه

" KNOWLEDGE MANAGEMENT AMONG PERSONAL WORKING IN THE HEALTH SECTION IN THE CAPITAL GOVERNORATE : SOCIOLOGICAL ANALYSIS "

By:

Iman Yassir AL-digis

Supervisor

Dr. Idrees AL-azzam, Prof

ABSTRACT

The present study aimed to identify the relationship between social variables (gender, age, marital status, and educational level), Economic variables (income, place of residence) for workers in the health sector with knowledge management, and the impact of social relations among workers in the health sector on knowledge management, and the impact of the relationship between management and workers in the health sector on knowledge management, to achieve the objectives of the study, and to answer its questions, the questionnaire was distributed to the school community, which consists of the health sector employees in the Directorate of Health and capital management health insurance and all of the following comprehensive health centers: Abu Neseer, Sweileh, Amman. Data was collected purposely on the specific sample, the number of individuals who answered questions on the questionnaire (164) employees, data were analyzed statistically using the software (spss).

The study summarized that there are influential variable for sex on knowledge management, where the practice of knowledge management in males than in females.

While other social variables (age, marital status, and educational level) did not have any impact on the practice of knowledge management when working in the health sector in the studied sample, as for the economic variables, do not place of residence impact on the knowledge management, but it was the effect on the income level of knowledge management at the field of social relations, which increases with the level of income.

The social relations between the workers themselves and with the management of a positive impact on the practice of knowledge management, the greater the social relations have increased the practice of knowledge management, also appeared in the results of this study.

In the end, the study summarized a number of recommendations that will lead to the need for further studies by social researchers on the topics of management in general, and knowledge management in particular, and put them in the social context, the administrative process is what is the essence but a social process.